
FARES_MASRY
www.ibtesamh.com/vb
منتديات مجلة الإبتسامة
كيف
تتعامل
مع التوتر
كاري كوبر
ستيفن بالمر،
www.ibtesamh.com/vb
صناعة النجاح
مكتبة جرير
JARIR BOOKSTORE

الوصول إلى الحقيقة يتطلب إزالة العوائق
التي تعترض المعرفة، ومن أهم هذه العوائق
رواسب الجهل، وسيطرة العادة، والتبجيل المفرط
لمفكري الماضي
أن الأفكار الصحيحة يجب أن تثبت بالتجربة

روجر باكون

حصريات مجلة الابتسامة
** شهر إبريل 2016 **
WWW.BTESAMH.COM

التعليم ليس استعدادا للحياة ، إنه الحياة ذاتها
جون ديوي
فيلسوف وعالم نفس أمريكي


mohamed khatab



كيف تتعامل
مع التوتر

كيف تتعامل مع التوتر

كاري كوبر
ستيفن بالمر،

صناعة النجاح





للتعرف على فروعنا في

المملكة العربية السعودية - قطر - الكويت - الإمارات العربية المتحدة

نرجو زيارة موقعنا على الإنترنت **www.jarirbookstore.com**

للمزيد من المعلومات الرجاء مراسلتنا على: **jbpublications@jarirbookstore.com**

تحديد مسئولية / إخلاء مسئولية من أي ضمان

هذه ترجمة عربية لطبعة اللغة الإنجليزية. لقد بذلنا قصارى جهدنا في ترجمة هذا الكتاب، ولكن بسبب القيود المتأصلة في طبيعة الترجمة، والناتجة عن تعقيدات اللغة، واحتمال وجود عدد من الترجمات والتفسيرات المختلفة لكلمات وعبارات معينة، فإننا نعلن وبكل وضوح أننا لا نتحمل أي مسئولية ونخلي مسئوليتنا بخاصة عن أي ضمانات ضمنية متعلقة بملاءمة الكتاب لأغراض شرائه العادية أو ملاءمته لغرض معين. كما أننا لن نتحمّل أي مسئولية عن أي خسائر في الأرباح أو أي خسائر تجارية أخرى، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الخسائر العرضية، أو المترتبة، أو غيرها من الخسائر.

الطبعة الأولى ٢٠١٤

بينما تم بذل أقصى جهد ممكن لضمان وضوح ودقة المعلومات الواردة في هذا الكتاب وقت مثوله للطبع، فإن الناشرين والمؤلف لا يتحملان أية مسئولية عن أية أخطاء أو مشكلات تنشأ بسببه. ولا يتحمل الناشر ولا المؤلف أو المراجع المسئولية عن أية خسارة أو أية أضرار تنشأ عن فعل أو امتناع عن فعل نتيجة استخدام المادة المعروضة بالكتاب.

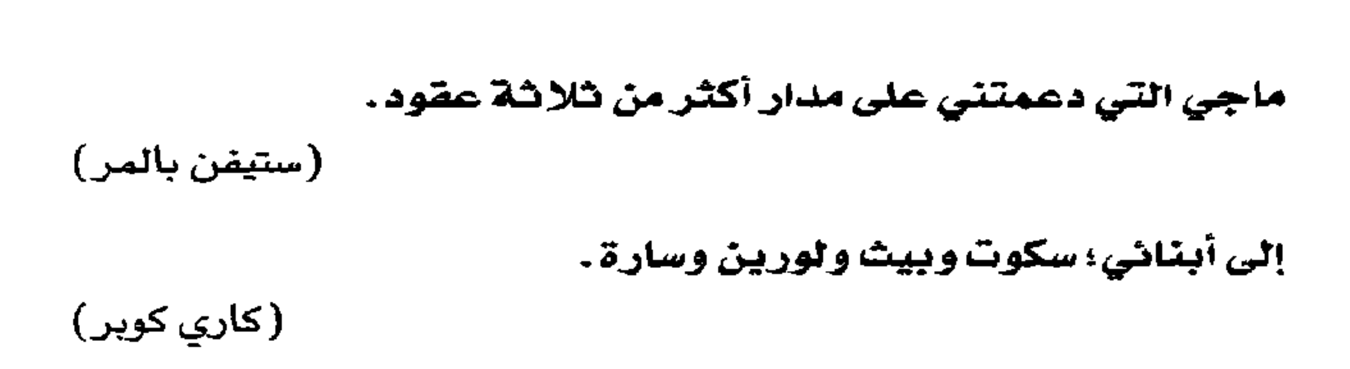
المملكة العربية السعودية ص.ب. ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١ - تليفون: ٠٠٠ ٩٦٦١١٤٦٢٦٠٠٠ + - فاكس: ٩٦٦١١٤٦٥٦٣٦٣ +

HOW TO DEAL WITH STRESS

STEPHEN PALMER,
CARY COOPER

CREATING SUCCESS





ماجي التي دعمتني على مدار أكثر من ثلاثة عقود.

(ستيفن بالمر)

إلى أبنائي؛ سكوت وبيث ولورين وسارة.

(كاري كوبر)













نتوجه بالشكر إلى الهيئة العامة للصحة والسلامة لتقديمها دراستي حالة، مؤشر التوتر للهيئة العامة للصحة والسلامة، وسياسة التوتر، ونماذج خطة العمل، والمعلومات المتعلقة بمعايير الإدارة. وأعيد نشر هذه الموضوعات وفقًا لبنود رخصة الاستخدام الإلكتروني. ونخص بالشكر بيتر كيلي بالهيئة العامة للصحة والسلامة على إرشاداته المتعلقة بأدوات مؤشر التوتر. أعيد نشر الاستبيانات العامة للتوتر المأخوذة من كتاب *Living With Stress* تأليف سي إل كوبر وإل إتش إيكر، التي سبق أن نشرتها دار نشر بينجوين في عام ١٩٨٨.

ستيفن بالمر
كاري كوبر



- هل تشعر بأنك مضغوط؟
- هل تؤجل إنجاز المشاريع المهمة التي يجب عليك إنجازها؟
- هل أنت حاد الطباع وسهل الانفعال وسريع الغضب؟
- هل تجد صعوبة في السيطرة على الضغوط؟
- هل تهول من الأمور وتبالغ في تضخيمها؟
- هل يبدو أنك لا تجد أبدًا الوقت الكافي للعمل أو الترفيه؟
- هل سئمت من حياتك؟
- هل تبالغ في انتقاد نفسك على أخطاء تافهة؟
- هل تعاني السعال والتهاب الحلق ونزلات البرد مؤخرًا؟
- هل تتصرف بسلبية أو بسلوك عدائي بوجه عام؟
- هل أنت غير قادر على التركيز أو الحفاظ على التركيز على إحدى المهام المهمة سواء كانت كبيرة أو صغيرة؟
- هل أنت كثير النسيان؟
- هل تعاني انخفاض تقدير الذات أو الشعور بالدونية؟
- هل تشعر كثيرًا بالقلق؟
- هل تستغرق في أحلام اليقظة بدلًا من العيش في اللحظة الحالية؟

هل تشعر بأي من الأعراض السابقة؟ إن كنت تشعر بذلك فعلاً، إذن فهذا الكتاب هو ما تبحث عنه لمساعدتك على إحداث التغيير في حياتك. وبخلاف معظم الكتب التي تتناول موضوع التوتر، فهذا الكتاب يفسر لك بالضبط سبب تصرفك بطرق باعثة على التوتر وجعل حياتك - وربما حياة الآخرين أيضًا - بائسة أحيانًا.

هل تساءلت من قبل عن سبب انشغالك بترتيب مكتبك، أو منزلك، أو ملفات جهاز الكمبيوتر أو مشاهدة برامج التليفزيون النهارية أو الشروع في تناول الأطعمة بصورة انفعالية بمجرد أن تُكلف بالعمل بمشروع مهم أو تكلف بإنجاز مهمة تتسم بالأهمية الشديدة؟ لماذا "تهول الأمور"، وكيف يمكنك أن تتخلى عن هذا الأسلوب العقيم في سوء إدارة مستويات التوتر لديك؟ هل أدركت أنك تستخدم بانتظام التوجيهات "الواجبة" و"الضرورية" و"اللازمة" لنفسك أو للآخرين لتضيف إلى حياتك المزيد من الضغوط والتوترات التي لا تُحتمل؟ كم مرة وجدت نفسك في موقف تصرخ فيه بصوت عالٍ: "لم يعد بإمكاني تحمل هذا"؟ ومع ذلك، هأنت مثال حي على قوة الاحتمال!

يقدم هذا الكتاب - الذي قام بتأليفه اثنان من الخبراء العالميين في مجال التوتر - رؤية متعمقة عن أسباب التوتر وكيفية التعامل معها بنجاح. ولعلك تندهش من قدر المسئولية التي نتحملها مباشرة تجاه مستويات التوتر في العمل وفي المنزل. والخبر السار أن هذا الأمر يضع القارئ في وضع مميز للتحلي بالقدرة على تقليل مستويات التوتر إذا اقتضت الضرورة أو عند الحاجة إلى ذلك.

الكتاب مقسم إلى عشرة فصول. يلقي الفصل الأول الضوء على ماهية التوتر ويشتمل على التعريفات والموازنة بين الضغط والتوتر، ومواضع السيطرة وبيولوجية التوتر. ويقدم الفصل الثاني نموذجًا عمليًا يدعم المنهج المتبع في الكتاب، ويستعرض أهمية أحداث الحياة ومفهوم المشاعر السلبية المفيدة والضارة. ويتبنى الفصل الثالث المنهج السيكولوجي لتتبع التوتر ويقدم العديد من الإستراتيجيات لتغيير سلوكياتك الباعثة على التوتر والمفاهيم التي تعوق تحديد الأهداف والتوجهات والقواعد والمعتقدات.

وهـذا سيساعدك على التغلب علـى الصدمة التي تصاب بهـا بعد التعرض للأزمـات. لم تعد هناك حاجة إلى المبالغة في تضخيم الأمور. ويبحث هذا الفصل أيضًا زيادة مستوى الثقة وتقدير وقبول الذات، وكل جوانب التوتر.

يركـز الفصل الرابع على التصورات أو الصـور التي قد تزيد بها أحيانًا مستويـات التوتـر وتقلل مـن مستويـات الأداء. على سبيل المثـال، إذا كنت تشعر بالقلق حيال تقديم عرض تقديمي في العمل أو أمام زملائك في دورة تدريبيـة تحضرها، فلعلـك تستحضر تصورات سلبية مضـرة في مخيلتك. ويركز هـذا الفصل على تعديل هذه الصور أو التصـورات. ومن المصادفة أن علماء نفس المجال الرياضي والمدربين الرياضيين يفعلون الشيء نفسه مع الرياضيين المتميزين؛ وتظهر الأبحاث أن هذا يؤتي ثماره! أجل، يمكنك تحسين أدائك في لعبة الجولف دون الذهاب إلى نادي الجولف.

ويركـز الفصل الخامس على تغيير سلوكياتـك المضرة من خلال تنمية مهـارات التعامل مع الآخريـن ومهارات إدارة الوقـت، ويعلمك عدم التغافل عـن أهمية شبكات الدعـم. وبدلًا من أن تصير عدائيًـا أو سلبيًا تحت وطأة الضغـط، يمكنـك أن تتعلـم أن تصير حازمًـا. كما يقدم هـذا الفصل رؤية للتخلص من التأجيل من خلال الاستعانة بعلـم النفس، لا مجرد الاستعانة بالطرق القياسية المعتادة لإدارة الوقت والتي قد لا تؤتي ثمارها معك.

ويركـز الفصل السادس على التدخلات الصحيـة البدنية مثل التمارين الرياضيـة والتغذية وأساليـب الاسترخاء. وقد تبدو هـذه التدخلات بسيطة ولكـن يمكن لها أن تساعـدك حقًا على تعزيز المقاومة مـن أجل التعامل مع فترات التوتر في حياتنا، وأساليب الاسترخاء يمكنها أن تقلل من ضغط الدم.

ويسلـط الفصل السابع على أهمية اتبـاع أسلوب ممنهج لحل المشكلات ويقـدم نمـوذج الخطـوات السبع الـذي يمكنك مـن التحـرك بسلاسة من المشكلات للحلول.

ويتناول الفصل الثامن التوتر المتعلق بالعمل. سواء أكنت مديرًا أو مشرفًا أو موظفًـا، فهذا الفصـل سيساعدك على فهـم وإدراك واتخاذ التصرفات الاحترازيـة للسيطـرة علـى التوتـر المتعلـق بالعمـل أو الوقاية مـن التوتر

بالنسبة لك، ونأمل [illegible] هذا بالنسبة لزملائك أو طاقم العاملين أيضًا. وهنـاك قسـم مخصص لتقديـر مخاطر التوتـر المتعلق بالعمـل. ويعرض الفصـل التاسـع النتائج الرئيسيـة لاستبيـان التوتر من الفصـول السابقة ويمنحـك فرصة تقييم نفسك. وفي النهاية، يساعـدك الفصل العاشر على تطوير خطة عمل لكي يمكنك من إدارة التوتر بنجاح. كما أنه يساعدك أيضًا علـى تقييم نفسك إذا ما كنت ناقلًا للتوتر، سـواء إذا كنت تتمنى أن تصير مـدرب حياة أم لا. وفـي نهاية هذا الكتـاب، هناك قائمة بالكتـب والمواقع الإلكترونيـة والمنظمات المفيدة التي تعمل في مجـال إدارة التوتر والوقاية منه.

يتبنـى هذا الكتـاب منهج التدريب الذاتي، فإننـا نساعدك على التعرف على الأعراض المحتملـة وفهم الكيفية التي نحضر بها لأنفسنا التوتر بوجه عـام. ثـم نوضح لك عـددًا من الأساليـب للتغلب علـى التوتـر أو الطرق أو الإستراتيجيات التي يمكنك أن تختار ما يناسبك منها.

ونـود أن نضيف تنويهًـا مهمًّا لهذا الكتـاب. إن كنت تعانـي أية أعراض بدنيـة أو نفسيـة غير مشخصـة، فلا تواصـل معاناتك في صمـت؛ استشر طبيبـك. وإذا جربت إحدى إستراتيجيات التغلب على التوتر من هذا الكتاب ووجدتها مضرة أو تثير القلق، إذن فلا تستعن بها. إذا كنت تعاني مستويات عالية جدًّا من التوتر، فإننا ننصحك أن تنشد المساعدة لدى خبير محترف فـي المجال المناسب مثل طبيبـك الخاص، أو طبيب نفسي أو معالج (انظر قائمة المؤسسات المفيدة الموجودة في نهاية هذا الكتاب).

قد يساعدك هذا الكتاب بجدية على التعامل مع التوتر وتعزيز مستويات أدائك. جرب وشاركنا في هذه الرحلة!

كيف تحقق أقصى استفادة من هذا الكتاب؟

تؤلـف معظم الكتب لكي يبدأ القارئ بقـراءة بدايتها ومواصلة قراءة النص وصـولًا إلى الخاتمة. ولكن هذا الكتاب مختلـف. يقدم الفصل الأول مقدمة

لطبيعـة التوتر ويقدم الفصل الثاني نموذجًا عمليًّا للتوتر. وبعد قراءة هذين الفصليـن، يمكنك أن تقـرأ مقتطفات من الفصول المتبقيـة إذا رغبت في ذلـك. بالطبع، الكتاب تم ترتيبه ترتيبًا منطقيًّا لتحقيق أقصى استفادة من برنامـج الحد من التوتر، والبدء بالفصل الأول ثم مـرورًا بالفصول الباقية بالترتيب قد يكون مثاليًّا؛ ولكنه ليس ضروريًّا.

ومن أجل فهم التوتر والتعرف عليه ثم التعامل معه بنجاح، فأنت بحاجة إلـى العمـل الجاد والممارسـة من جانبـك. لا يمكننا القيام بـكل شيء من أجلـك! تشتمل الفصول على استبيانـات تساعدك على الفهم، وعلى تمارين من أجل تطبيق الأساليب والمهارات التي ناقشناها لتؤتي ثمارها معك، وفي نهاية كل فصل جزء مخصص لك لتدون فيه أية طريقة للتخلص من التوتر تجدها مفيدة لك أو تتمنى تسجيلها للرجوع إليها في المستقبل.

تمرين ١ أهدافك من قراءة هذا الكتاب

قبل البدء في برنامجك الشخصي لإدارة التوتر، من الأهمية بمكان أن تفكر فيمـا تأمل أن تحققه من قراءة هذا الكتاب. قد يقلل هذا الكتاب مـن توترك ويعلمك الحفـاظ على الاسترخاء في العمـل، والتوقف عن تأجيل البدء في مشروع ما أو دراسة ما. دوِّن أهدافك وغاياتك كما يلي:

هدف ١:

هدف ٢:

هدف ٣:

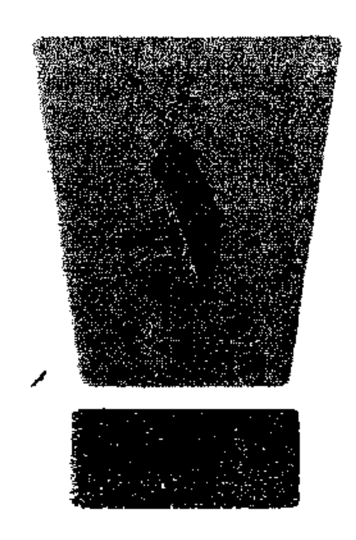
هدف ٤:

هدف ٥:

هدف ٦:

بالإضافة إلى قراءة الكتاب، لعلك ترغب في تسجيل أساليب التخلص من التوتر على جهاز الكمبيوتر الخاص بك أو على برنامج الذاكرة الحاسوبية الموجودة على هاتفك الجوال. عندما تنتهي من قراءة كل فصل من فصول هذا الكتاب، من المفيد أن تعود إلى قائمة الأهداف السابقة لتساعدك على الحفاظ على تركيزك على أهدافك الشخصية. قم بمراجعة قائمتك كما ترغب. تذكر أن هذا هو برنامجك الشخصي للتدريب الذاتي.

نقطة أخيرة؛ إذا كنت مشاركًا في تدريب، فقد يوصي مدربك بهذا الكتاب لقراءته ولعله يرغب في مناقشة الأساليب والإستراتيجيات معك. لقد وجد مدربونا أنه من المفيد جدًّا قضاء الوقت في المناقشة والتفكير في تطبيق الأساليب الواردة في هذا الكتاب.



ما التوتر؟

إذن، ما التوتر؟ إنه واحد من المصطلحات التي تختلف معانيها على اختلاف الأشخاص. ومن أجل تحقيق أهداف هذا الكتاب، من الجيد أن نصل إلى فهم مشترك بخصوص تعريف التوتر. في هذا الفصل، سنقدم لك تعريفًا للتوتر ونلقي الضوء على الفارق بين الضغط والتوتر ونشرح الجانب البيولوجي للتوتر.

تعريف بسيط

هناك الكثير من التعريفات للتوتر، ولقد وجدنا تعريفًا مفيدًا هو كما يلي:

تتعرض للشعور بالتوتر حين تفوق الضغوط قدرتك الواعية على التكيف والتحمل.

إذن، الأمـر لا يتوقف على الضغوط الخارجية وحسب، مثل الوفاء بالمواعيد النهائية لتسليم العمل، بل ويتوقف أيضًا على اعتقادك بأنك تستطيع التعامل مـع الموقف الذي تـراه مهمًّا أو ينطـوي على تهديد. ومـن الواضح أنه كلما كنـت متمرسًا أو ماهرًا في نشاط معين، مثل تقديم عرض تقديمي أو إنجاز المشروعات في موعدها، قل احتمال تعرضك للتوتر.

غيـر أن العديد من الوظائف تشتمل باستمرار على قدر عالٍ من الضغط مـن أجل الإنجـاز مع عـدم وجود مساحـة للتنفيس إطلاقًا. وتحـت وطأة الضغـط، يبـدأ الموظفون فـي العمل لساعـات أطول، واستكمـال العمل في المنـزل، وفي الحالات القصوى، يعملون أيـام إجازاتهم لإنجاز المستهدف من العمل والوفاء بالمواعيد النهائية. وقد تأتي فترة يقبل فيها المرء بسلبية الكثيـر من المشروعات ثم يدرك بعد ذلك أنـه لم يعد في قدرته الاحتمال. وكثيـرًا ما نسمع عبارة على غرار: "القشـة التي قصمت ظهر البعير"، وهي مقولة ذات صلة وثيقة بمجال الوقاية من التوتر، كما سنوضح لاحقًا.

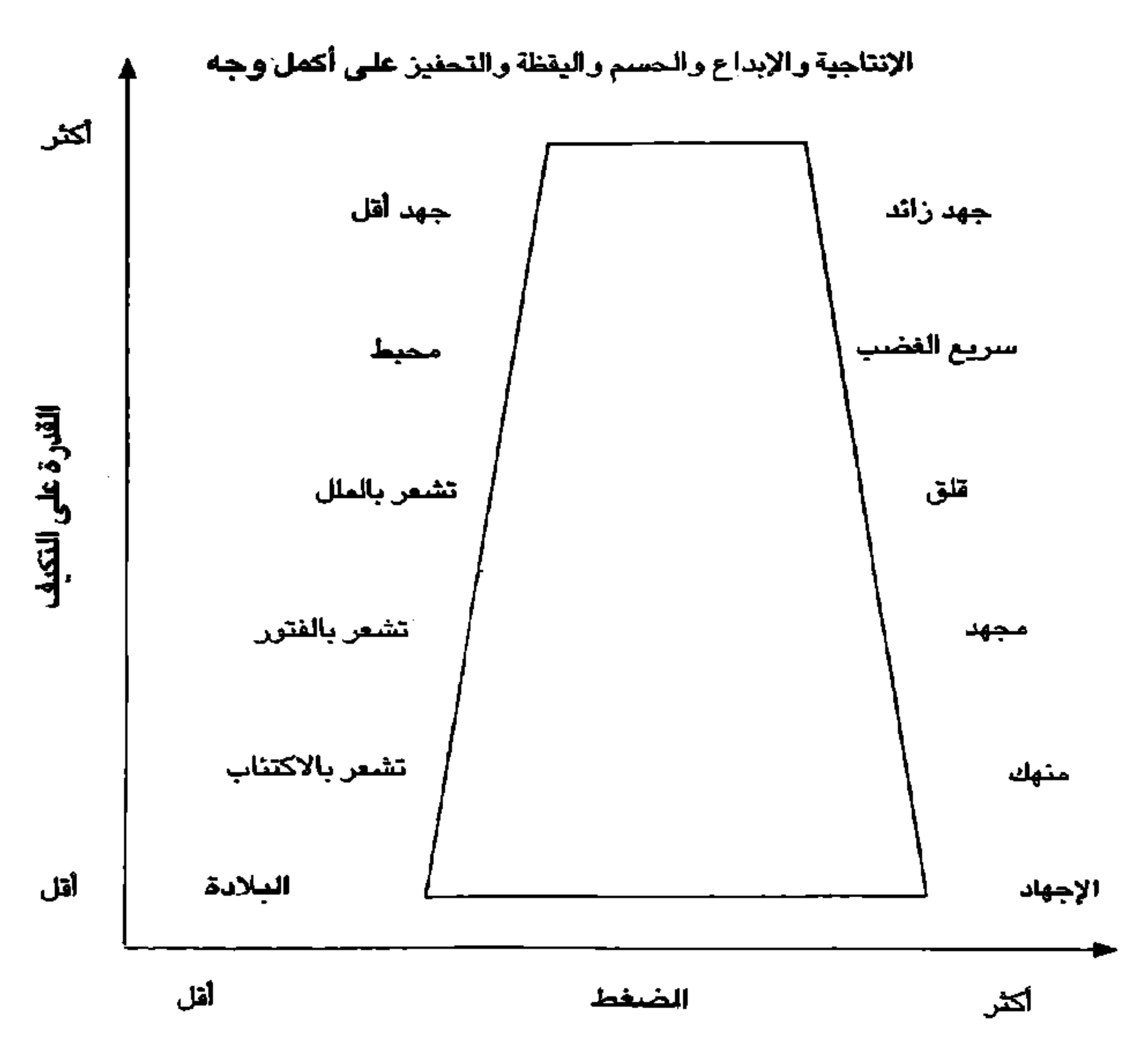
بالطبـع، إن كنت لا تدرك أن المشكلة مهمة أو تنطوي على تهديد، وحتى إن لم تتعامل معها بنجاح، فمن المستبعد أن تشعر بالتوتر من الأساس.

الضغط والتوتر

مـن الواضح للعيـان أن كل شخص يختلف عن الآخر علـى نحو مميز، فعلى سبيـل المثال تؤهلنا جينـاتنا الوراثية للإصابة بأمراض متنوعة، وتحدد لون الشعـر والطول والوزن ومستوى اللياقة، وشخصيتنا، وتحلينا بروح الدعابة، واهتماماتنا وهلم جرا. وهذا ينطبق أيضًا على مقدار الضغط الذي يستطيع كل منا تحمله.

أظهـرت الأبحـاث وجـود اختـلاف سيكولوجـي بيـن الضغـط والتوتر. فالأشخاص الذين يعانون التوتر يُضخ في مجـرى دمائهم هرمونات التوتر المختلفـة بكميـات أكبر من هـؤلاء الذين يشعـرون بأنهـم يواجهون مجرد تحـدٍّ وحسب. وبقدر معقول من الضغـط، فإننا نعمل على أفضل وجه ونكون

منتجين ومبتكرين وحاسمين ومنتبهين ومتحفزين. سنبدأ اليوم ونحن نتطلع إلى أعمالنا أو دراستنا أو اهتماماتنا الشخصية الأخرى أو هواياتنا. ومن المهم أن نلاحظ أن هذا الأمر يختلف من شخص لآخر. ما يمثل ضغطًا لشخص بمثابة توتر لشخص آخر. والإفراط من الضغط قد يؤدي إلى الشعور بالقلق والإجهاد. والقليل من الضغط يجعلنا نشعر بالملل والفتور والاكتئاب؛ وفي النهاية قد يصل الأمر إلى البلادة؛ ويوضح الشكل (١-١) العلاقة بين البلادة ومستوى العمل على أكمل وجه والإجهاد.



الشكل ١-١ العلاقة بين الضغط والقدرة على التكيف

المصدر: مأخوذ من بالمر وسترايكلاند (١٩٩٦ : ١١)

في الواقــع، حين يشعر الناس بقدر مناسب من التحـدي، كثيرًا ما يشعرون بالحماس لإنجاز المهام، وعلــى الجانب الآخر، حين يشعرون بالتوتر، عادة مــا ينتابهم مجموعة من الأفكار والانفعــالات السلبية والأحاسيس الجسدية السلبية.

ومفتاح السيطرة على التوتر هو إتقان الموازنة بين أعباء العمل والحفاظ على أداء عملك على أكمل وجه.

غيــر أننا بحاجة أولًا إلى إدراك قدر الضغــوط التي نشعر بها خلال يوم العمل أو أسبوع العمل المعتاد.

تمرين ٢

فكــر فــي الشعور الــذي انتابك الأسبــوع الماضي، ثم فكر فــي الأسئلة التالية:

- هل شعرت بالتوتر أو الاسترخاء أو الملل أو الإجهاد؟
- هل تعمل بانتظام على أكمل وجه؟
- في اليوم العــادي، أين يكون موضعك على مخطــط الرسم البياني للضغط؟
- هــل موضعك على المخطــط يختلف على مدار اليــوم أو على مدار أيام معينة؟
- فــي النهايــة، إذا كنت تشعر بانتظــام بالكثير جدًّا مــن الضغط أو القليــل جدًّا منه، هل يمكنــك تغيير هذا الموقــف، على فرض أنك ترغب في ذلك؟

تكاليف التوتر

الجدير بالذكر أن تكاليف التوتر باهظة. ومن المثير للدهشة أن التوتر يتفوق على نزلات البرد المعتادة كسبب رئيسي للتغيب عن العمل، ولقد قدر اتحاد الصناعات البريطاني تكلفة الغياب عن العمل بأكثر من ١٧ مليار جنيه إسترليني في العام. وهذه دراسة تقليدية للعديد من الدراسات التي أجريت في العالم الغربي. وآثار التوتر على الفرد ليست محفزة؛ إذ توصلت الدراسات إلى أن التوتر ربما يكون مسئولاً عن الإصابة بعدة أمراض من بينها:

- النوبة القلبية/السكتة الدماغية،
- ارتفاع ضغط الدم،
- القرحة،
- داء السكري،
- الذبحة،
- السرطان،
- الالتهاب الروماتويدي،
- الأمراض النفسية مثل القلق والاكتئاب، ومن بينها الانهيار العصبي.

ولتوضيح آثار التوتر وسبب ضرورة التعامل معه بمجرد أن تصاب به، هيا نتناول دراسة حالة لموظف حكومي تكرم بمشاركتنا تجربته (مأخوذ من إحصاءات مؤسسة الصحة والسلامة، لعام ٢٠٠٦أ).



دراسة حالة

إعادة التأهيل بعد التعرض لحالة حادة من التوتر الناجم عن العمل

تربيت في بيئة تقدس جدًّا أخلاقيات العمل المتشددة؛ حيث يُقاس النجاح بإنجاز المهام التي كُلفت بها - سواء تمثلت هذه المهام في التحصيل الدراسي أو الأعمال المنزلية. وقد أعربت أخلاقيات العمل عن نفسها في حياة البالغين على أنها الرغبة في العمل بكد متواصل ووفقًا لمعايير عالية في كل من مشواري المهني في العمل الحكومي، وفي العمل التطوعي والدراسات الأكاديمية التي التحقت بها في وقت فراغي.

وعلى مدار ١٠ سنوات، استطعت - من خلال الإرادة القوية والعمل الجاد - أن أتعامل ببراعة مع تعارض متطلبات مشواري المهني في العمل الحكومي المتعلق بمجالات سياسية تحظى باهتمام الإعلام ومجموعة متنوعة من الأنشطة خارج حدود العمل. ومن فترة لأخرى، قد تظهر تصدعات، ولكني أقوم برأبها من خلال استغلال الإجازات لإنجاز مهام العمل.

وفي النهاية، لم يعد في إمكاني التكيف مع الوضع. وجاءت القشة التي قصمت ظهر البعير في أحد أيام الآحاد لشهر فبراير عام ١٩٩٦ حين تجمعت عدة عوامل من بينها وظيفة جديدة كثيرة المتطلبات قبلتها كترقية، وحياة شخصية تمر بضائقة؛ مما أدى إلى إصابتي بانهيار عصبي مفاجئ. كنت في يوم أتعامل مع مهام عديدة ومتنوعة وحياة اجتماعية، وفي اليوم التالي لا أستطيع الاضطلاع حتى بأبسط المهام ولو أخذت أنطوي أكثر فأكثر ولم أعد مستعدًّا للتواصل إلا مع عدد قليل من الأصدقاء والأقارب الموثوق بهم.

◄

تبعت ذلك ثلاثة أشهر مؤلمة ومثيرة للتحدي، مع قضاء فترات في مستشفى أمراض نفسية محلية. وما زاد صعوبة هذه الفترة بصورة بالغة هو التشكك بشأن ما إذا كنت سأشفى ومتى سأشفى وإدراك أنني تتعين عليَّ المشاركة بعدد مذهل من الأعمال البيروقراطية المختلفة. وارتبط بذلك تساؤلي عن مدى إمكانية استعادة عملي الحكومي مرة أخرى، وإن لم يحدث ذلك فكيف سأكسب قوت يومي.

ولحسن الحظ أن فصل الربيع مر وتبعه فصل الصيف، وبدأت أشعر بالتحسن. والفضل الأكبر يعود إلى رعاية أصدقائي وأسرتي واهتمامهم. وبحلول يوليو عام ١٩٩٦، كنت في موضع أفكر فيه بالعودة إلى عملي الحكومي بدوام جزئي. كان التفكير في العودة إلى العمل مخيفًا، ليس فقط بسبب التشكك في رد فعل زملاء العمل على غيابي الممتد من العمل بسبب المرض النفسي. ولحسن الحظ أن خدمات الاستشارة لطاقم العاملين مكنتني من الحفاظ على صلة اتصال غير مباشر مع مديري وزملائي بالعمل. وكنت أفضل هذا الأسلوب غير المباشر، حيث إنني كنت قلقًا بعض الشيء إزاء التعامل المباشر مع زملائي في البداية.

ومن خلال الزيارات المنزلية من جانب مستشار طاقم العاملين، اتفقت مع مديري على العودة إلى العمل تدريجيًا. في البداية، عملت يومين في الأسبوع. وفي الأيام الأولى من عملي الحكومي، كان مديري يعقد اجتماعات أسبوعية معي لمتابعة تعاملي مع أعباء العمل فيما يتعلق بالكم والكيف. بالإضافة إلى ذلك، كان زملائي الآخرون متفهمين وداعمين على نحو لا يمكن تصوره. وهذا ساعدني على إعادة بناء ثقتي الضعيفة بقدرتي على تولي مهام عملي.

وبمرور الشهر الأول على عودتي إلى العمل، راجع مديري التقدم الذي أحرزته بصفة شهرية. وهذه المراجعات الشهرية أدت إلى تغيرات في نمط عملي بداية بثلاثة أيام في الأسبوع، ثم أربعة.

► وفـي النهاية، بحلـول شهر أكتوبر كنت على استعـداد للعودة إلى العمل لخمسـة أيـام فـي الأسبـوع، وبالمقارنة بالفتـرة التي سبقـت مرضي أصبحـت لـديَّ الآن توقعـات واقعية أكثـر بخصوص قـدر العمل الذي أستطيـع توليه خلال فترة محددة. وصرت أكثر واقعية أيضًا بخصوص قدر المسئولية التي يجب أن أتقبلها في أثناء وقت فراغي.

توضـح هذه الحالة كيف يمكن لمعتقداتنـا وتوجهاتنا التي نتيناها في مكان العمـل أن تسهـم فـي دفعنـا إلـى الأمام بلا توقـف. هناك عادة خيـارات أو قـرارات بديلة. علـى سبيل المثال، يمكننا أن نكـون حاسمين ونخبر المدير بأننـا نتولى الكثير من المهام، وأمامنـا الكثير من المواعيد النهائية لإنجاز العمـل وليس أمامنا الوقـت الكافي لإتمام المشاريع. هيـا نستعرض دراسة الحالة مرة أخرى ونرى كيف يمكن لمعتقداتنا أن تسهم في الشعور بالتوتر:

تربيت فـي بيئة تقدس جدًّا أخلاقيـات العمل المتشددة؛ حيـث يُقاس النجاح بإنجاز المهام التي كُلفت بها - سواء تمثلت هذه المهام في التحصيل الدراسي أو الأعمال المنـزلية.

وبمجـرد أن نصل لمرحلة البلوغ، إذا فكرنا بعمق في معتقداتنا، فإنه يمكننا أن نتحداهـا ونقوم بتعديلها إذا اخترنا القيام بذلك. ولكن معظمنا لا يدرك هـذا الأمـر، ومن ثم نواصل اعتنـاق هذه المعتقـدات ونصطحبها معنا إلى الكلية والجامعة ومكان العمل:

وقد أعربت أخلاقيات العمل عن نفسها في حياة البالغين على أنها الرغبة في العمـل بكد متواصـل ووفقًا لمعايير عالية في كل من مشواري المهني في العمل الحكومـي، وفي العمل التطوعي والدراسة الأكاديمية التي التحقت بها في وقت فراغي.

والمعايير العاليـة التي تُطبق بصرامة قد تزيد مـن المتطلبات وقدر التوتر الواقـع على عاتقنا. وربما قد يؤتي هذا الأمر ثماره لوقت قصير، ولكن تبقى لـه نتائج عكسية بالنسبة للكثير منا، فالوظائف الباعثة على التوتر وساعات العمـل الطويلة يمكن أن تؤثـر في علاقتنا في العمل وفـي المنـزل، وهذا قد يستنزفنا على المستويين النفسي والبدني:

لـم يعد في إمكاني التكيف مع الوضع. وجاءت القشة التي قصمت ظهر البعير في أحد أيام الآحاد لشهر فبراير عام ١٩٩٦ حين تجمعت عدة عوامل من بينها وظيفة جديدة كثيرة المتطلبات قبلتهـا كترقية، وحياة شخصية تمر بضائقة؛ مما أدى إلى إصابتي بانهيار عصبي مفاجئ.

قبـل هـذا الشخص بوظيفـة جديدة كثيـرة المتطلبـات بالإضافـة إلى أنه كان يواجـه صعوبـات فـي علاقاته خـارج العمـل. وتعدى هـذا الأمر حدود قدرتـه ولم يعـد في مقـدوره التكيف مع الوضـع. ولحسن الحـظ، أنه تلقى الدعـم من أسرته وأصدقائه، وبمساعدة مستشاره في العمل استطاع العودة تدريجيًّـا إلـى العمل. ولكنه تعلـم أيضًا من هذا الموقف وغيـر توقعاته غير الواقعية:

وفـي النهايـة، بحلـول شهـر أكتوبـر كنـت علـى استعـداد للعـودة إلـى العمـل لخمسـة أيـام فـي الأسبـوع، وبالمقارنـة بالفتـرة التـي سبقـت مرضـي أصبـح لـدي الآن توقعـات واقعيـة أكثـر بخصـوص قـدر العمـل الـذي أستطيـع توليه خلال فتـرة محددة. وصـرت أكثر واقعيـة أيضًا بخصوص قدر المسئولية التي يجب أن أتقبلها في أثناء وقت فراغي.

كان هذا تحولًا جذريًّا مهمًّا. ولسوء الحظ أن الأمر أدى إلى الإصابة بانهيار عصبـي وبالتالـي تلقـى هـذا الشخـص المساعـدة والدعم لإعـادة تقييم المعتقـدات التي كان يعتنقها فيما سبق، مما أدى إلـى استعداده للعودة إلى العمل بنجاح.

ومـن أجـل التحلي بالواقعيـة، يجب أن يضـع نموذج التوتـر الخاص بنا بعض العوامل، التـي أبرزتها هذه الرسالـة، في الاعتبار. سنعـود إلى هذه

العوامل في القسم التالي؛ حيث سنقدم نموذجًا يساعدنا على توضيح العلاقة بين معتقداتنا والتوتر. ومع ذلك، لاحظ أننا في الفصل الثامن سنقوم بتقديم نموذج يتضمن جميع العوامل المؤسسية الكبرى الخاصة بالتوتر، وهذا سيجعل المديرين يعون كيف يمكن للمؤسسة أن تساعد موظفيها.

كيف تتعامل مع التوتر؟

بمرور الوقت، سنتعلم عددًا من الإستراتيجيات التي تساعدنا على التعامل مع التوتر أو تجنبه. وبعض هذه الإستراتيجيات مفيدة ويمكن تعديلها، في حين أن بعضها الآخر غير ذلك. سيساعدك التمرين التالي على تقييم مدى فاعلية أسلوبك العام للتعامل مع التوتر. من الجدير أن تلاحظ السلوكيات التي يجب عليك أن تكثر أو تقلل منها من أجل التعامل مع التوتر، إليك هذا التمرين لتقوم بذلك.

تمرين ٣ استبيان التعامل مع توترات الحياة

فكر في مشكلة شخصية باعثة على التوتر. ربما تكون مسألة صعبة متعلقة بوالديك أو أطفالك أو أصدقائك أو أسرتك. الآن، فكر إلى أي مدى تقوم بما يلي، وضع دائرة حول إجابتك عن كل سؤال في تقييم مدرج من ١ إلى ٥.

الجدول ١ـ١

	مطلقًا	نادرًا	دوريًا	بانتظام	غالبًا
الجزء ١ ـ التكيف المؤقت					
تستمر في العمل، وتبقى مشغولا	١	٢	٣	٤	٥
تستغرق في العمل	١	٢	٣	٤	٥
تقوم ببعض الأعمال المنزلية	١	٢	٣	٤	٥
تحاول القيام بشيء لا تستخدم فيه قدراتك الذهنية	١	٢	٣	٤	٥
تبكي وأنت وحدك	١	٢	٣	٤	٥
تكبت الأمور لفترة من الوقت، ثم تنهار	١	٢	٣	٤	٥
تنفجر بالانفعال دون دموع	١	٢	٣	٤	٥
تروِّح عن نفسك بشراء بعض الملابس أو تناول وجبة بالخارج	١	٢	٣	٤	٥
الجزء ٢ — سلوكيات مفيدة					
تجلس وتفكر	١	٢	٣	٤	٥
القدرة على البكاء مع صديق	١	٢	٣	٤	٥
الشعور بالغضب حيال الأشخاص أو الأشياء التي تسبب المشكلة	١	٢	٣	٤	٥
التنفيس عن المشاعر، والتحدث مع الأصدقاء المقربين	١	٢	٣	٤	٥
الحديث عن المشكلات مع الكثير من الأصدقاء	١	٢	٣	٤	٥
استرجاع المشكلة مرارًا وتكرارًا في ذهنك لمحاولة فهمها	١	٢	٣	٤	٥
تشعر بأنك تعلمت شيئًا من كل محنة	١	٢	٣	٤	٥

تتحدث إلى شخص يمكن أن يفعل شيئًا بخصوص المشكلة	١	٢	٣	٤	٥
تحاول كسب تعاطف الآخرين وتفاهمهم	١	٢	٣	٤	٥

جزء ٣ – سلوكيات مضرة

تحاول عدم التفكير في الأمر	١	٢	٣	٤	٥
تلتزم الهدوء	١	٢	٣	٤	٥
تواصل كما لو أن شيئًا لم يحدث	١	٢	٣	٤	٥
تحتفظ بمشاعرك لنفسك	١	٢	٣	٤	٥
تتحاشى التواجد مع الآخرين	١	٢	٣	٤	٥
تصطنع الشجاعة	١	٢	٣	٤	٥
تقلق باستمرار	١	٢	٣	٤	٥
يصيبك الأرق	١	٢	٣	٤	٥
تفقد شهيتك للطعام	١	٢	٣	٤	٥
تخفي مشاعرك (لا تبكي)	١	٢	٣	٤	٥
تأكل كثيرًا	١	٢	٣	٤	٥
تتمنى لو أن بإمكانك تغيير ما حدث	١	٢	٣	٤	٥
تصيبك أوهام أو تتمنى لو ينتهي الأمر برمته	١	٢	٣	٤	٥

مضرة ١٤٥ — ٨٧ — ٢٩ مفيدة

لتحسب درجتك، اجمع كل الأرقام التي وضعت حولها دائرة على التقييم المدرج، واحسب العدد الإجمالي. إذا كانت درجتك أقل من ٥٨ درجة، فهذا يعني أن الكثير من سلوكياتك غير مفيدة للتعامل مع المواقف الباعثة على التوتر. وبالنسبة للأسئلة التي تحصل فيها على درجات منخفضة، وخاصة في الجزءين ٢، ٣، فكر كيف تحسن هذه السلوكيات. لاحظ أن الفصول الأخرى في هذا الكتاب قد تساعدك على تعديل بعض سلوكياتك وأفكارك.

المصدر: كوبر وآخرون (١٩٨٨: ٥٩ – ٦٠)

هل تسيطر على الوضع؟

إذا كنت ترى نفسك تسيطر على الموقف أو تمسك بزمام حياتك بوجه عام، فستقل معاناتك من التوتر والقلق والاكتئاب مقارنة بمن لا يرون أنفسهم في وضع السيطرة. ومن ثم، يرى الباحثون عنصر السيطرة عنصرًا مهمًا في بناء التوتر (روتر، ١٩٦٦، رويز - بوينو، ٢٠٠٠). سيساعدك التمرين التالي على تقييم قدر السيطرة الذي تعتقد أنك تحظى به تجاه حياتك بوجه عام.

تمرين ٤ استبيان موضع السيطرة

ضع دائرة حول الرقم الذي يعكس توجهك على أفضل نحو.

جدول ١-٢

	أرفض بشدة	أرفض	غير متأكد	أوافق	أوافق بشدة
يدير مجتمعنا بضعة أفراد لديهم سلطة هائلة وليس في مقدور الشخص العادي أن يفعل الكثير بخصوص هذا.	١	٢	٣	٤	٥
سيكون هناك دومًا نزاعات في بيئة العمل بغض النظر عن قدر الجهد الذي يبذله الأفراد لمحاولة منع ذلك، أو مدى محاولتهم للعب دور حيوي في أنشطة اتحاد العمال.	١	٢	٣	٤	٥
الساسة يهتمون بأنفسهم بصفة أساسية ولا يتصفون بعدم المرونة. من المستحيل أن تغير خطة السياسات.	١	٢	٣	٤	٥
ما يحدث في الحياة مقدر سلفًا.	١	٢	٣	٤	٥

الناس كسالى بالفطرة، ومن ثم ليست هناك فائدة من وراء قضاء المزيد من الوقت لتغييرهم.	١	٢	٣	٤	٥
لا أرى علاقة مباشرة بين طريقة عملي والجهد الذي أبذله فيه وبين تقييمات أدائي التي يتوصل إليها الآخرون.	١	٢	٣	٤	٥
سمات القيادة متوارثة بالأساس.	١	٢	٣	٤	٥
أنا متأكد تمامًا أن الحظ والمصادفة يلعبان دورًا مهمًا في الحياة.	١	٢	٣	٤	٥
برغم أن بعض الأشخاص يحاولون السيطرة على الأحداث من خلال لعب دور في الشئون السياسية والاجتماعية، فإن معظمنا خاضعون لقوى غير خاضعة لسيطرتهم أو قدرتهم على الفهم.					

احسب إجمالي درجاتك فيما يلي:

داخلية ١٠ ——— ٣٠ ——— ٥٠ خارجية

الحصول على ٣٠ درجة تقريبًا هو المتوسط المعتاد. من الأفضل الحصول على درجة أقل، كما تلاحظ أنك تحظى بمزيد من السيطرة على مجموعة من المسائل المختلفة. لديك مواضع داخلية للسيطرة. وانخفاض درجتك بصورة بالغة قد يكون أمرًا غير منطقي، ومن ثم لعلك تتفاجأ من الأحداث غير المتوقعة في حياتك والتي تتحدى اعتقادك بأنك في موضع سيطرة تامة. والحصول على درجة أكثر من ٣٠ يعني أنك ربما تحظى بمواضع خارجية للسيطرة، ولعلك تعاني المزيد من التوتر بصفة يومية.

إذا كانت درجتك ٤٠ أو أكثر، ففكر في جوانب حياتك التي يمكنك أن تزيد من سيطرتك عليها.

المصدر: كوبر وآخرون (١٩٨٨: ٥٥)

موضع السيطرة على الحالة الصحية

بالإضافة إلى الموضع العام للسيطرة هناك أيضًا موضع السيطرة على الحالة الصحية. وهذا يركز على معرفتنا بالمسائل المتعلقة بالصحة، وإدراكنا أن بإمكاننا اتخاذ إجراءات للتأثير في حالتنا الصحية. وبدلًا من سؤال الطبيب: "ما الذي يمكنك أن تقدمه لي؟"، فإن الشخص الذي يتمتع بالسيطرة على الحالة الصحية أكثر عرضة لطرح سؤال على غرار: "ما الذي يمكنني أن أقدمه لنفسي؟". على سبيل المثال، يمكنك أن تتبنى أسلوبًا استباقيًّا للتعامل مع سمنتك، إن كنت تعاني ارتفاع ضغط الدم أو ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم، كالحفاظ على نظام غذائي صحي وممارسة المزيد من التمارين. ولهذا نتيجة على المدى البعيد أفضل من تعاطي الأدوية التي وصفها لك الطبيب لخفض ضغط الدم المرتفع أو مستوى الكوليسترول العالي.

تحذير: لاحظ أننا لا نؤيد التوقف عن تناول الأدوية الموصوفة. إننا نقترح على الأشخاص الذين يتحلون بموضع سيطرة على حالتهم الصحية أن يستشيروا طبيبًا أو يبحثوا عما يمكنهم من مساعدة أنفسهم، إلى جانب تعاطي الأدوية الموصوفة. بالطبع، ندرك أن أهدافهم التي يوافق عليها الطبيب قد تتمثل في تقليل الأدوية أو الامتناع عنها في النهاية.

بيولوجيا التوتر

بصفتنا علماء نفس، فإننا نلتقي أحيانًا بمديرين أو مديري شركات يعتقدون أن التوتر يكمن "في الذهن"، في حين أن عملاءنا ومتدربينا كثيرًا ما يخبروننا قائلين: "أظن أنني سأفقد صوابي". بالطبع، طريقة إدراكنا للمواقف قد تبعث على التوتر أو تفاقم الشعور بالتوتر. وبمجرد أن تشعر بالتوتر تحدث مجموعة من العمليات الحيوية التي تحدث بالفعل في المخ والجسد. إن كنت مهتمًا بما يحدث، لقد أوردنا ملخصًا مختصرًا لبيولوجيا

التوتر في هذا القسم. تجاوز عن قراءة هذا القسم إن كنت مهتمًا فقط بمعرفة كيفية مكافحة التوتر.

هيا نستعرض استجابات التوتر خطوة بخطوة (بالمر ودرايدن، ١٩٩٥):

- عندما يدرك الشخص أنه في موقف ينطوي على تهديد ولا يستطيع التعامل معه، فإن الرسائل التي تحملها الخلايا العصبية من القشرة المخية (حيث تحدث عمليات التفكير) والجهاز الحوفي إلى الوطاء (الموجود في المخ). ويتكون الوطاء من عدة أجزاء منفصلة.
- ينتج الوطاء الأمامي استثارة عصبية للجهاز العصبي الذاتي. والجهاز العصبي الذاتي عبارة عن جهاز يتحكم في القلب والرئة والأوعية الدموية والمعدة والغدد. ونظرًا لعمل هذا الجهاز، فإننا لسنا بحاجة إلى القيام بأي جهد واعٍ لتنظيم التنفس أو ضربات القلب. وكل هذا يحدث دون تفكير منا.
- يتكون الجهاز العصبي الذاتي من جهازين مختلفين؛ الجهاز العصبي السمبثاوي والجهاز العصبي الباراسمبثاوي.
- يحتفظ الجهاز العصبي الباراسمبثاوي بمستويات الطاقة ويساعد على الاسترخاء. وبافتراض أنك تسترخي في أثناء قراءة هذا الكتاب، فإن جهازك العصبي الباراسمبثاوي يعمل بكفاءة في تلك اللحظة الراهنة.
- يزيد الجهاز العصبي الباراسمبثاوي من الإفرازات مثل اللعاب والدموع والمخاط والعصارة المعدية التي تساعد على حماية الجسد وتساعد عملية الهضم. ومن ثم، حين تشعر بالاسترخاء، يؤدي جهازك المناعي وظيفته.
- يرسل الجهاز العصبي الباراسمبثاوي رسائله عبر مادة كيميائية تعرف بالناقل العصبي، يُطلق عليها أسيتيل كولين. وتخزن هذه المادة الكيميائية في الأطراف العصبية.

- يعد الجهاز العصبي السمبثاوي الجسم للتصرف، وهذا يشكل جزءًا من استجابة "الكر والفر" المرتبطة بالتوتر.
- في المواقف الباعثة على التوتر، يقوم الجهاز العصبي السمبثاوي بما يلي:
  - زيادة قوة عضلات الهيكل العظمي.
  - زيادة معدل ضربات القلب.
  - زيادة النشاط الذهني ودرجة التركيز.
  - زيادة مستوى السكر والدهون بالدم.
  - الإقلال من حركة الأمعاء.
  - منع إفراز الدموع والإفرازات المساعدة على الهضم.
  - مساعدة على ارتخاء المثانة.
  - توسيع حدقة العين.
  - زيادة التعرق.
  - منع الانتصاب أو الإفرازات المرطبة للمهبل.
  - الإقلال من زمن تجلط الدم.
  - الضغط على معظم الأوعية الدموية وتوسيع الأوعية الدموية الموجودة في القلب/عضلات الذراع/القدم.
- الناقل العصبي السمبثاوي الرئيسي يسمى نورأدرينالين، الذي يفرز في الأطراف العصبية.
- تشتمل استجابات التوتر على نشاط الغدة الكظرية، والغدة النخامية والغدة الدرقية.
- تتواجد الغدتان الكظريتان فوق كل كلية من الكليتين. الجزء الأوسط من الغدة الكظرية تسمى لب الغدة الكظرية، ومرتبطة بالجهاز العصبي السمبثاوي من خلال الأعصاب. وبمجرد أن يحفز الجهاز العصبي السمبثاوي، فإنه يصدر أوامر للب الغدة الكظرية لإفراز الأدرينالين ونورأدرينالين (هورمونات الكظر) التي تفرز في مجرى الدم.

- يعد الأدريناليـن الجسد لاستجابة الفر ويعد النورأدرينالين الجسد لاستجابة الكر. وكلاهما يزيد من معدل ضربات القلب ومستوى الضغط الذي يُضخ به الدم من القلب، ويقومان بتوسيع القصيبات الهوائية وتوسيع الشريان التاجي، وتتقبض الأوعية الدموية ويزداد معدل الأيض. كما أن نشاط الجهاز الهضمي يقل، مما يؤدي إلى الشعور "باضطراب في المعدة".
- بالقرب من الوطاء الموجود في المخ تقع غدة صماء تسمى الغدة النخامية. وفي المواقف الباعثة على التوتر، يحفز الوطاء الأمامي الغدة النخامية على العمل.
- تفرز الغدة النخامية الهرمون الموجه لقشر الكظر (ACTH) في مجرى الدم، والذي يحفز الجزء الخارجي من الغدة الكظرية؛ القشرة الكظرية.
- تنتج القشرة الكظرية الكوليسترول، الذي يزيد من ضغط الدم الشرياني، وتحشد القشرة الكظرية الجلوكوز والدهون من الأنسجة الدهنية، وتقلل من استجابات الحساسية وتقلل من الالتهابات، وقد تقلل من خلايا الدم البيضاء (اللمفاويات) التي تشارك في التعامل مع الجسيمات أو البكتيريا الغازية.
- بالتالي، ارتفاع مستويات الكوليسترول على مدار فترة طويلة يقلل من كفاءة جهاز المناعة. وحينئذ نعاني نزلات البرد والسعال أكثر من المعتاد.
- وتفرز القشرة الكظرية هرمون الألدوستيرون الذي يزيد من حجم الدم وبالتالي يؤدي إلى ارتفاع الضغط. وللأسف، فإن التعرض المستمر لمثيرات التوتر على مدار فترة طويلة قد يؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم والإصابة بحالة مرضية تسمى فرط ضغط الدم الأساسي.

- تفرز الغدة النخامية هرمون الأوكسيتوسين وهرمون فازوبرسين اللذين يتسببان في انقباض العضلات الملساء مثل الأوعية الدموية.
- يتسبب هرمون الأوكسيتوسين في انقباض الرحم.
- يزيد هرمون فازوبرسين من ترشح الأوعية بالماء، ومن ثم يرتفع ضغط الدم. ومن المهم الحفاظ على ارتفاع ضغط الدم في المواقف التي تتطلب استجابة الكر والفر. وقد تؤدي إلى انقباض عضلات البطن.
- تفرز الغدة النخامية هرمونًا محفزًا للدرقية الذي يحفز الغدة الدرقية، الموجودة في الرقبة وذلك لإفراز هرمون الثيروكسين.
- يزيد هرمون الثيروكسين من معدل الأيض، ويزيد من مستويات السكر في الدم، ويزيد من التنفس ومعدل ضربات القلب وضغط الدم وحركة الأمعاء. وزيادة حركة الأمعاء قد تؤدي إلى الإصابة بالإسهال. (لاحظ أن زيادة نشاط الغدة الدرقية في الظروف العادية ربما يكون عاملًا مساهمًا في نوبات الهلع. والكثير من هرمون الثيروكسين قد يتطلب العلاج).
- إذا أدرك المرء أن الموقف الذي ينطوي على تهديد قد مر وانقضى، فإن الجهاز العصبي الباراسمبثاوي يساعد المرء على استعادة حالة التوازن.

هكذا، يمكنك أن تلاحظ استجابة الكر والفر الحقيقية في المواقف الباعثة على التوتر، وعدد من الأنشطة الفسيولوجية المعقدة تحدث دفعة واحدة أو على مراحل متتالية. وبمجرد أن ينتهي الموقف الباعث على التوتر، نهدأ بفضل مساعدة الجهاز العصبي الباراسمبثاوي. ومع ذلك، فقد تطورنا على مدار المئات من السنوات للتعامل مع سيناريوهات التوتر الحقيقية حيث تواجه حياتنا التهديدات. وفي المجتمع الحديث، وكثيرًا لا تستثار استجابات التوتر حين تُعرض حياتنا لخطر، بل حين تتعرض ذاتنا للخطر، حين نقدم عرضًا تقديميًّا أو نترأس اجتماعًا مثلًا.

تمرين ٥ استرجع حدثًا باعثًا على التوتر

استرجع آخر مرة شعرت فيها بالتوتر بخصوص حدث أو موقف معين. إلى أي مدى تستعيد هدوءك بسرعة؟

- على الفور؟
- خلال ٥ دقائق؟
- خلال ١٠ دقائق؟
- خلال ٣٠ دقيقة؟
- خلال ساعة؟
- خلال يوم؟
- مازلت تشعر بالتوتر حتى الآن؟

نأمل ألا يكون التوتر ملازمًا لك بسبب موقف حديث. ومع ذلك، فإن الكثيرين يعتبرون حياتهم اليومية حياة باعثة على التوتر ويحافظون على استجابة التوتر أو أجزاء منها نشطة. ومن الآثار الممتدة لاستجابة التوتر هو انخفاض أداء جهاز المناعة وارتفاع ضغط الدم، الذي قد يؤدي إلى الإصابة بفرط ضغط الدم الأساسي، ونوبات الصداع، والعدوى المنتشرة مثل الإصابة بنزلات البرد. وقد يحدث خلل في الغدة الكظرية، مما قد يؤدي إلى الشعور بالإرهاق والإصابة بمشاكل الهضم والرغبة في تناول الحلويات والأطعمة النشوية واضطرابات النوم والشعور بالدوار.

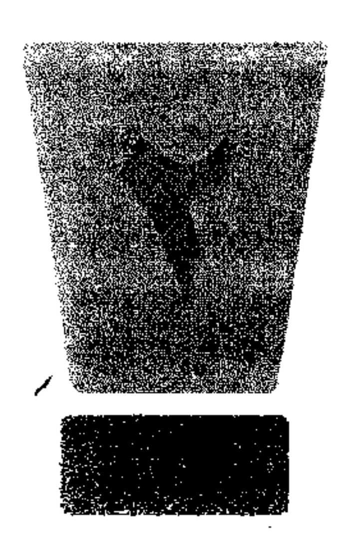
ملخص الفصل

ها قد قمنا بتغطية السؤال القائل "ما التوتر؟".

- نصاب بالتوتر حين يفوق الضغط قدرتنا الواعية على التكيف والتحمل.
- التوتر حقيقي، وهو يؤثر في الذهن والجسم.
- التوتر يختلف عن الضغط.
- التوتر ليس مفيدًا بالنسبة لنا.
- إننا نؤدي أعمالنا على أفضل وجه حين نواجه القدر المناسب من التوتر.
- كثيرًا ما تسهم المعتقدات والتوجهات التي طورناها على مدار عدة سنوات في الشعور بالتوتر أو تستثير الشعور بالتوتر في العمل أو في المنزل أو غيرها من المواقف.
- بصفة يومية، من المفيد أن نحظى بموضع سيطرة داخلي على صحتنا النفسية وعلى رفاهيتنا.
- الشعور بالتوتر على المدى القصير هو استجابة طبيعية للتعامل مع المواقف التي تنطوي على تهديد.
- الشعور بالتوتر على المدى الطويل قد يؤدي إلى الإصابة بمجموعة من الأمراض البدنية والنفسية المختلفة، ويجب التعامل مع الشعور بالتوتر وعدم تجاهل الأمر كما أوضحت دراسة الحالة التي عرضناها في هذا الفصل.
- عادةً ما تثار استجابة التوتر حين تتعرض ذاتنا للتهديد.

فـي نهاية كل فصل، نوصي بأن تسجل ملاحظات عن المشكلات التي تتمنى التعامل معهـا وأية إستراتيجيات مفيدة للتغلب على التوتر والتي ستساعدك علـى التغلب على التوتر أو التعامل معه. وهـذا سيساعدك على تطوير خطة عمل خاصة بك لإدارة التوتر.

الآن، دوّن ملاحظتك حول ما تعلمته.



نموذج ناجح للتوتر والتكيف والمرونة

سيساعدك هذا الكتاب على فهم التوتر الذي تعانيه أو يعانيه الآخرون والتعرف على أعراضه، وعندئذ سيساعدك على اختيار أساليب وإستراتيجيات التغلب على التوتر والتعامل معه. غير أنه من المفيد أن تستعين بنموذج التوتر والتكيف والمرونة لتحديد اختيار الأساليب وتعزيز ذلك الاختيار.

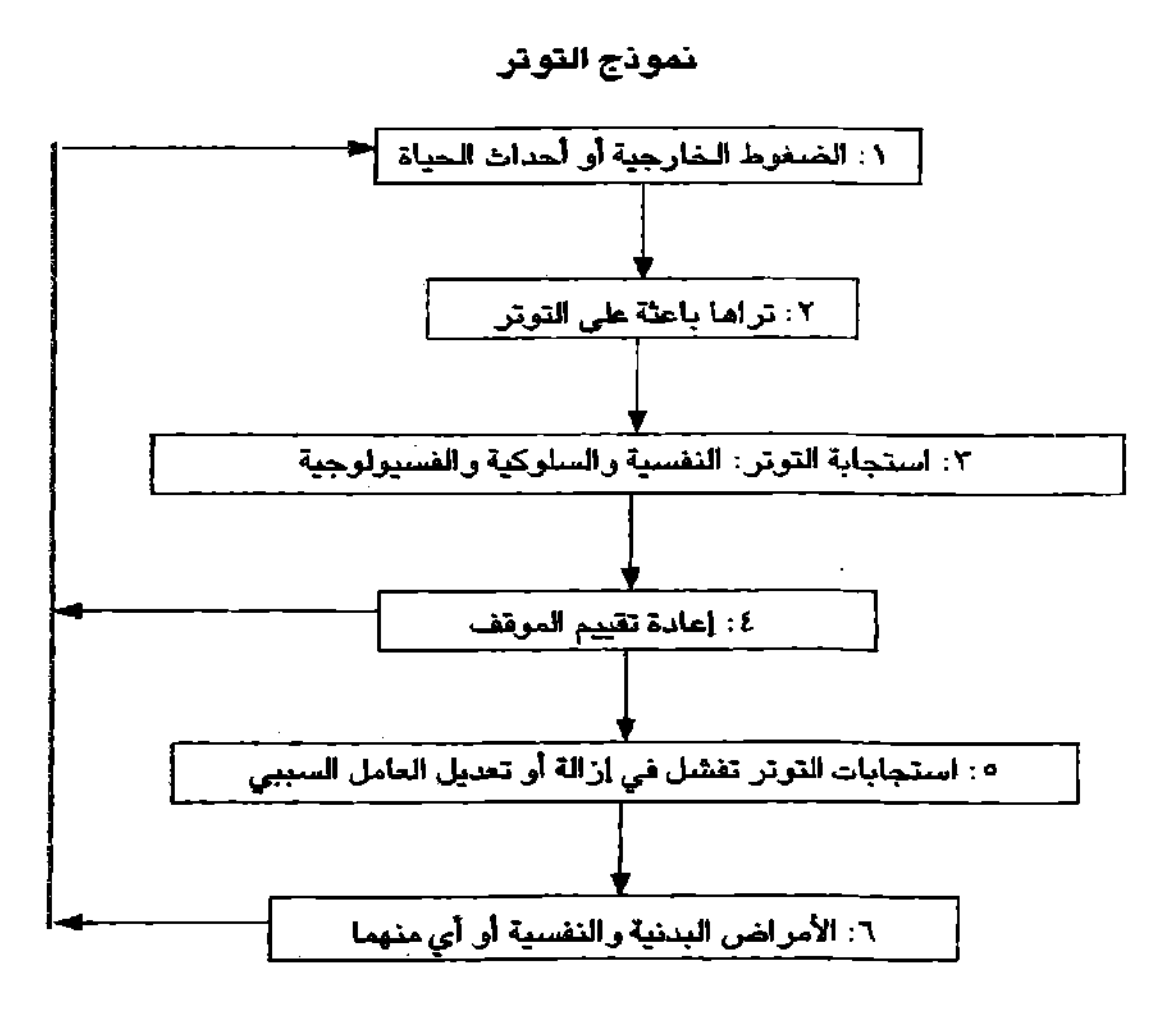
ذكرنا في الفصل السابق أن طريقة إدراكنا للموقف والتوقعات والتوجهات إزاء العمل أو الحياة بصفة عامة قد تثير التوتر. وألقت دراسة الحالة الخاصة بالموظف الحكومي الضوء على عدم مرونة أخلاقيات العمل الخاص به والمعايير العالية التي تضيف المزيد من الضغط عليه، وفي النهاية لم يستطع استيعاب المزيد. ومن ثم، يجب أن يحتوي نموذج التوتر الناجح على تجاربنا الحياتية الحقيقية وليست بعض النظريات الأكاديمية وحسب. سيغطي هذا الفصل نموذج التوتر والتكيف والمرونة بالإضافة إلى أعراض التوتر.

نموذج التوتر والتكيف والمرونة

هيا نتأمل نموذج التوتر الذي يقدم إطار عمل مفيدًا ينقسم إلى عدة مراحل. سنركز في البداية على أول ثلاث مراحل.

المرحلة الأولى عادةً ما تكون حدثًا في الحياة أو ضغطًا خارجيًا أو مطلبًا يستحوذ على الانتباه. ربما يطلب منك تقديم عرض تقديمي لمجلس الإدارة لإنجاز مشروع مهم في إطار الموعد النهائي لتقديم العمل. ومن ضمن أحداث الحياة الأكثر خطورة التسريح من العمل أو حرمان من شيء عزيز أو حادث خطير أو مرض خطير.

نموذج التوتر



الشكل ٢ - ١ نموذج التوتر والتكيف والمرونة

© إس بالمر، ٢٠٠٦

المصدر: مأخوذ من بالمر وستر ايكلاند (١٩٩٦)

وقدر التوتر الذي تثيره هذه الأحداث يختلف من شخص لآخر، استنادًا إلى الطريقة التي يستوعب بها الفرد الحدث. على سبيل المثال، قد يعتبر شخص ما الترقية في العمل تحديًا مثيرًا، في حين يعتبره شخص آخر من المكتب ذاته كأسا مسمومة ومن ثم يصير قلقًا بشأن هذا الأمر.

أكمل استبيان أحداث الحياة ليساعدك على تحليل ما إذا كنت تعاني مؤخرًا أحداثًا حياتية كثيرة جدًّا.

تمرين ٦ استبيان أحداث الحياة

ضع علامة (×) في خانة نعم أمام كل حدث وقع في حياتك على مدار العامين الماضيين، ثم ضع دائرة حول الرقم الموجود على المقياس المدرج والذي يصف إلى أي مدى كان الحدث محبطًا بالنسبة لك، مع الوضع في الاعتبار أن رقم ١٠ يدل على أن الموقف كان أكثر إحباطًا ورقم ١ يدل على أن الموقف كان أقل إحباطًا.

الجدول ٢-١

الحدث	نعم	مقياس مدرج
اشتريت منزلا		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
قمت ببيع منزل		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
انتقلت إلى منزل جديد		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
أجريت تجديدات كبرى على منزلك		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
انفصلت عن شريك حياتك		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
أنهيت علاقة شخصية		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
خطبت		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
تزوجت		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت مشكلات في علاقتك الزوجية /علاقتك الوطيدة بأحدهم		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠

الجدول ٢-١ *تابع*

الحدث	نعم	مقياس مدرج
تنتظر الطلاق		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
طلقت		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
التحق الأولاد بالمدرسة / رياض الأطفال		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
زادت مسئوليات رعاية كبار السن أو شخص مريض		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت مشكلات مع الأصدقاء/ أو الأقارب		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت مشكلات متعلقة بحيوانك الأليف		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت مشكلات متعلقة بالعمل		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
تغيرات في طبيعة عملك		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت تهديد الفصل من العمل		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
قمت بتغيير وظيفتك		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
فُصلت من العمل		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
عاطل عن العمل		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
تقاعدت عن العمل		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
أخذت قرضًا جديدًا من البنك/ رهن عقاري أو زادت فوائده		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت صعوبات مالية		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت مشكلات متعلقة بالتأمين		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
واجهت مشكلات قانونية		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
عانى أحد أفراد الأسرة أو الأقارب أمراضًا نفسية أو بدنية		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠
إصابة أحد أفراد الأسرة أو الأقارب بمرض خطير تطلب المكوث في المستشفى		١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨ ٩ ١٠

الجدول ٢-١ *تابع*

الحدث	نعم	مقياس مدرج									
خضع أحد أفراد الأسرة أو الأقارب لعملية جراحية		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
وفاة شريك الحياة (الزوج أو الزوجة)		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
وفاة أحد أفراد الأسرة أو الأقارب		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
وفاة صديق مقرب		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
عانيت مرضًا نفسيًا أو بدنيًا		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
عانيت مرضًا خطيرًا تطلب مكوثك في المستشفى		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
خضعت لعملية جراحية		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
الحمل		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
الولادة		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
ولادة الأحفاد		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
ترك أحد أفراد الأسرة المنزل		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
لاقيت صعوبة في علاقتك بأبنائك		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠
لاقيت صعوبة في علاقتك بوالديك		١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠

احسب درجتك الإجمالية على المقياس المدرج التالي

درجة منخفضة من التوتر — درجة عالية من التوتر

١ — ٥٠ — ١٠٠

المصدر: كوبر وآخرون (١٩٨٨: ٦٤ – ٦٦)

خلال *المرحلة الثانية*، إذا اعتبر الشخص أن هذا الحدث أو الموقف باعث للتوتر، فحينئذ يثير هذا استجابة الكر والفر الخاصة بالتوتر والتي ذكرناها في الفصل الأول. وربما يصدر المرء حكمًا سلبيًا على الموقف، كأن يقول شيئًا على غرار:

- "يا إلهي! هذا غاية في الصعوبة".
- "إنه بغيض. لا أستطيع تحمل ذلك".
- "سأفسد الأمر!".
- "سأبدو حزينًا للغاية".
- "سأفشل".
- "سأصل متأخرًا!".

أحيانًا يقدر الأشخاص الموقف الحالي من خلال تخيل الصور السلبية في أذهانهم:

- صورة لأمور تسير في الاتجاه الخطأ، مثل عدم القدرة على التحدث في العرض التقديمي، أو عدم القدرة على الإجابة عن الأسئلة الصعبة.
- تخيل زملاء العمل أو أفراد الأسرة أو الأصدقاء يسخرون منهم.
- تخيل موقفًا سابقًا حين سارت المهمة على غير ما يرام.
- فقد أوراق مهمة.
- تخيل لجنة الامتحان.
- تخيل الجميع ينظرون إليهم عندما يصلون الاجتماع في وقت متأخر.

إذا اعتقد الناس أن لديهم قدرة على التعامل مع المطالب، فسيعتبرون الموقف تحديًا وليس كشيء باعث على التوتر. في الواقع، ربما يستمتعون كثيرًا بمواجهة هذا الأمر ويشعرون بالإثارة. ولعلهم أيضًا يعتقدون أنهم يتحلون بمهارات التكيف وإستراتيجياته ومعرفته التي تمكنهم من التعامل مع أية مشاكل تثار.

في *المرحلة الثالثة*، يتم تفعيل الاستجابات الثلاث الأساسية للتوتر: النفسية والسلوكية والفسيولوجية. تشتمل الاستجابة النفسية على إفراز

هرمونـات مثل الأدرينالين والنورأدرينالين، اللذين يجهزان القلب والرئتين والمجموعـات العضليـة الكبيرة لرد الفعـل؛ استجابة الكـر أو الفر. وتُطلق الدهون والسكريات إلى مجرى الدم لإمداد الجسم بالطاقة.

ومـع ذلك، في العديـد من مواقف الحياة العصريـة ليست هناك حاجة للكـر أو الفر! وبدلاً من ذلك، لعلك تختار أن تفكر وتشعر وتتصرف بطريقة تساعـدك علـى التركيز على المهمة أو الموقف الصعـب الذي تواجهه. على سبيل المثال، بدلًا من التسويف عندما يسند إليك كبير المديرين في العمل مهمـة مهمـة، بإمكانـك أن تقـرر التركيز على المهمـة فـورًا، وتضع قائمة بالأولويـات وتنجـز المهمة في الموعـد النهائي لإنجازهـا. وأسلوب التكيف هذا يساعدك على أن تكون مرنًا.

ألـق نظرة مرة أخرى على مخطط نموذج التوتر، ثم قم بالتمرين ٧ قبل أن تواصل القراءة.

التمرين ٧ التقييم الذاتي لاستجابة التوتر لديك

استرجـع آخر مرة شعرت فيهـا بالتوتر إلى حد ما. (يمكنك أن تختار حدثـًا يثير التوتر للغايـة إذا رغبت في ذلك طالما أنه لا يحبطك على نحـو مفرط). ضع علامة إلى جانب الأعراض التالية التي مررت بها. إذا كنـت تشعر حاليًّا بالتوتر، فضع علامة إلـى جانب هذه الأعراض التي تمر بها في الوقت الحالي.

النفسية

- الغضب.
- القلق، العصبية، الخوف، أفكار باعثة على القلق،

- الخجل، الإحراج،
- الإحباط أو الاكتئاب،
- الذنب،
- الغيرة،
- تقلبات الحالة المزاجية،
- الإقلال من تقدير الذات أو احترام الذات،
- الشعور بالعجز وعدم السيطرة،
- أفكار انتحارية،
- تفكير تشككي،
- عدم القدرة على التركيز،
- تخيلات أو أفكار دخيلة،
- تخيلات أو تصورات سلبية للمواقف التي تسير على غير ما يرام،
- تصورات بخصوص عدم سيطرتك على الأمور،
- تصورات خاصة بالانتحار أو الموت،
- تزايد أحلام اليقظة،
- تكوين صورة هزيلةعِن الذات،
- كوابيس.

سلوكية

- سلوك سلبي،
- سلوك عدائي،

- الانفعال بشدة، حدة الطبع،
- التسويف،
- زيادة استهلاك المكيفات،
- زيادة استهلاك الكافيين (الشاي أو القهوة)،
- تناول الطعام بصورة عاطفية،
- اضرابات النوم (مثل الاستيقاظ في وقت مبكر)،
- الانعزال أو العبوس،
- قبضة يد متصلبة،
- ضرب شيء (مثل الطاولة) بقبضتك،
- الوسواس القهري أو السلوك الاندفاعي،
- طقوس "المراقبة"،
- إدارة وقت سيئة،
- تراجع أداء العمل،
- زيادة معدل الغياب من العمل،
- تناول الطعام/التحدث/السير بسرعة،
- تزايد التعرض للحوادث،
- تغير الاهتمام بالعلاقة الحميمة،
- تقلصات عصبية في عضلات الوجه.

فسيولوجية/بدنية

- جفاف الحلق،

- تعرق راحة اليدين،
- الإصابة المتكررة بنزلات البرد أو غيرها من العدوى،
- خفقان القلب أو تقافز ضربات القلب،
- اللهاث،
- ضيق الصدر أو الشعور بألم في الصدر،
- الشعور بالدوار أو فقد الوعي،
- صداع نصفي،
- آلام غريبة أو أوجاع،
- صداع التوتر،
- آلام الظهر،
- عسر الهضم،
- الإسهال،
- متلازمة القولون العصبي،
- الإمساك،
- التهيج الجلدي أو الحساسية الجلدية،
- مرض الربو،
- التعرق بإفراط،
- تغير نمط الطمث الشهري،
- تغير سريع في الوزن،
- التهاب المهبل أو التهاب المثانة.

سيساعدك هذا التمرين على إدراك استجاباتك للتوتر.

أي من هذه الأعراض حدثت لك أولاً؟ في المستقبل، استعن بهذه الأعراض كعلامة تحذير مبكرة تشير إلى أنك تعاني على الأرجح من التوتر، ولعلك تستفيد من اتخاذ بعض الإجراءات من جانبك. إذا كنت

تعاني أكثر من خمسة أعراض من الأعراض السابقة بصفة مستمرة، فلعلك ترغب في الاستعانة باستشارة من طبيبك المعالج. فبعض الأعراض الخطيرة، مثل الشعور بألم في الصدر أو الأفكار الانتحارية، تحتاج إلى الانتباه العاجل.

وهذه القائمة مجرد دليل إرشادي. ربما تعكس بعض الأعراض التي وضعت إلى جوارها علامة مشكلة بدنية تحتاج إلى تدخل طبي.

الآن، لقد زاد فهمك لاستجابتك الخاصة بالتوتر، يمكننا العودة إلى نموذج التوتر. في *المرحلة الرابعة*، يعيد الأشخاص الموقف الأصلي ويقررون ما إذا كانوا قد تجاوزوا الموقف بنجاح. إذا ما تم تجاوزه أو إدارته بنجاح، فعادةً ما تختفي استجابة التوتر. ومع ذلك، إذا كان المرء يؤمن بأنه لا يتكيف مع سيناريو التوتر، إذن ربما تستمر بعض الاستجابات النفسية والسلوكية والفسيولوجية المضرة.

تركز *المرحلة الخامسة* على ما إذا كان المرء قد عدل أو أزال أو تعامل مع السبب (أو الأسباب) الخارجية للتوتر على مدار الوقت أم لا. إذا لم يتم التعامل بنجاح مع الحدث أو العامل الخارجي للتوتر، فربما ينتج عن ذلك مرض (أو أمراض) بدنية أو فسيولوجية (*المرحلة السادسة*). وإذا ما حدث هذا، فربما يتفاقم الموقف الصعب بالفعل ويعيدك إلى قمة مخطط التوتر. على سبيل المثال، إذا لم يستطع المرء حل المشاكل بنجاح في العمل وتراجع مستوى أدائه على مدار الأشهر الستة، فمن المرجح أكثر أن يقدم صاحب العمل تقييمًا سلبيًّا على أدائه، أو ربما يلجأ لاتخاذ إجراء تأديبي. وفي المقابل، ربما كان لهذا الأمر أثر مدمر في تقدير المرء لذاته، مما يؤدي إلى إصابته بالاكتئاب السريري، ويتدهور أداؤه في

العمـل أكثـر، مما يؤدي في النهايـة إلى طول فترة غيابه مـن العمل أو حتى فصله منه.

المشاعر المزعجة والسلبية المفيدة والمضرة

فـي نموذجنا الناجح للتوتـر الاستجابة العاطفية تأتي تحـت بند الاستجابة النفسيـة. من المفيـد إدراك المشاعر التي تنتابك حيـن تتعرض للتوتر لأن بعض المشاعر مفيـدة أكثر من غيرها عند التعامل مـع المواقف الصعبة. علـى سبيل المثـال، الشعور بقلق بالـغ إزاء حضور اجتماع مهـم ربما يؤدي إلى اختيـارك تجنبه من الأساس، مما يتسبب في إحباط زملائك والتحجج بالأعذار. ربمـا يعني الاهتمام ببساطة بشأن حضور الاجتماع أنك ستحضر الاجتماع بالفعل. ولعلك تستمتع بحضوره، ولكنك لن تعرف هذا إن لم تذهب. إن الشعـور بالاكتئاب لعدم حصولك على الترقيـة ربما يقودك إلى الانعزال عـن زملائك وتصير مستاءً ومن ثم يتراجع أداؤك في العمل. وهذا قد يؤثر مباشـرة في فرصك المستقبلية فـي العمل. وبدلًا من الشعور بالاكتئاب، إذا شعـرت بالحزن، فأنت علـى الأرجح تتقبل الموقف ولكنك مـا زلت متحفزًا للتقدم لوظيفة جديدة.

وفي معظم المواقف المثيرة للتوتر، ستعاني عادة من المشاعر السلبية. وليـس من المنطقـي ألا تشعر بشـيء! سيتعين عليك أن تقـول لنفسك: "لا يهـم". فيما يلي جدول بالمشاعر المفيدة والمشاعر السلبية المضرة. تتبعه تمارين مرتبطة بالمشاعر.

المشاعر المزعجة والسلبية المفيدة والمضرة

الجدول ٢-٣

استنتاج* متعلق بمنطقة النفوذ الشخصية	نوعية المعتقد	المشاعر
تهديد أو خطر	مضر	قلق
تهديد أو خطر	مفيد	اهتمام
فقد (وتداعياته في المستقبل)، فشل	مضر	اكتئاب
فقد (وتداعياته في المستقبل)، فشل	مفيد	حزن
خرق القواعد الأخلاقية	مضر	ذنب
خرق القواعد الأخلاقية	مفيد	تأنيب ضمير
خرق قانون شخصي (للآخرين أو الذات)، تهديد الآخرين للذات، إحباط	مضر	غضب شديد
خرق قانون شخصي (للآخرين أو الذات)، تهديد الآخرين للذات، إحباط	مفيد	غضب ليس بشديد (أو مضايقة)
الإعراب عن نقطة ضعف شخصية على الملأ	مضر	خزي/إحراج
الإعراب عن نقطة ضعف شخصية على الملأ	مفيد	ندم
خيانة الآخرين للذات (ذات لا تستحق الخيانة)	مضر	إساءة
خيانة الآخرين للذات (ذات لا تستحق الخيانة)	مفيد	خيبة أمل
تهديد لعلاقة شخصية خاصة ومرغوبة	مضر	غيرة مرضية
تهديد لعلاقة شخصية خاصة ومرغوبة	مفيد	غيرة غير مرضية

المصدر: بالمر ودرايدن (١٩٩٥: ٤٨)

*الاستنتاج هو عبارة عن تفسير يتخطى الواقع الذي يمكن ملاحظته، ولكنه يضيف معنى له. ربما يكون دقيقًا أو غير دقيق.

التمرين ٨ مشاعر سلبية

دوِّن في المساحة الخالية بالأسفل أي مشاعر سلبية انتابتك حين شعرت بالتوتر وحدد ما إذا كانت مضرة أم مفيدة. بعبارة أخرى، هل ساعدتك هذه المشاعر على تحقيق هدفك (أهدافك) أم عرقلتك؟

____

____

____

____

أي المشاعر السلبية أو المزعجة التي تود أن تعمل عليها؟

____

____

____

____

كيف يمكنك أن تتعامل معها في المرة التالية التي تنتابك فيها؟

____

____

____

____

دوِّن الأفكار والتصورات المضرة والباعثة على التوتر المرتبطة بتلك المشاعر. (سيساعدك الفصلان الثالث والرابع على تغيير هذه الأفكار والتصورات).

ومـع اقترابنا من نهاية هذا الفصل لعلك أدركت أن نموذجنا الناجح هو في الواقع نموذج ناجـح للتوتر والتكيف والأداء والمرونة والسعادة. إنه يلقي الضـوء على سبب شعور بعض النـاس بالتوتر في حين يستطيع البعض الآخر أن يتكيف ويؤدي العمل بشكل جيد ويتمتع بالمرونة والصحة الجيدة.

مهم: اختيار التدخل

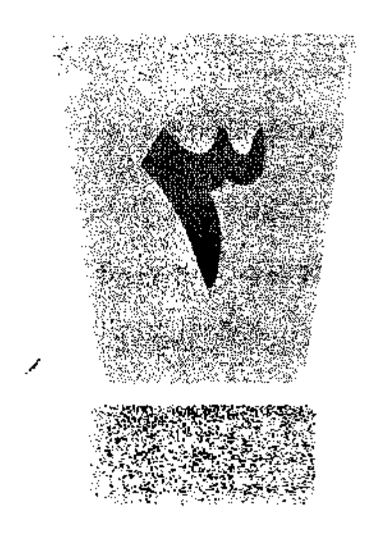
إن طريقـة استجابة المرء للتوتر هي على الأرجـح عامل أساسي لمساعدته علـى التعامل مع التوتر. هيا نأخـذ مثالًا على ذلك. إذا كنت تؤجل باستمرار حين تكلف بمهمة مهمة، إذن لعلك بحاجة إلى التركيز على التدخل السلوكي مثل أساليب إدارة الوقت: مثلًا، ضع قائمة بالأولويات أو قم بتفويض المهام الأقـل أهمية لطاقم العاملـين أو الزملاء (انظر الفصـل الخامس). وربما تعانـي التوقعـات العالية غيـر المرنة مثل "يجـب أن أقوم بالعمـل على نحو مثالـي"، الأمر الذي قد يثير درجـة عالية من القلق الذي يعوقك عن تحقيق الأهـداف. ويمكنك تطبيق الأساليب التـي تساعدك على تعديل هذه الأفكار والتوجهـات (انظر الفصل الثالث). وإذا كنت تشعـر بالتوتر على المستوى البدني، فيمكنك اتبـاع أسلوب بسيط ولكنه فعال خاصة بالاسترخاء (انظر الفصـل السادس). ولعلـك أيضًا تحظـى ببعض التصـورات السلبية في مخيلتك بشأن عدم قدرتك على تقييم أداء الزملاء فيما يتعلق ببعض جوانب المهمة أو المشروع. بغض النظر عن رؤيتك لهذا التصور، فإنه يثير بداخلك المزيد مـن التوتر والقلق. ومن خلال الاستعانـة بالتصور الذي يمكنك من رؤية نفسك تتكيف مـع الموقف، لعلك تشعر بمزيد من الثقة (انظر الفصل الرابع).

سيساعدك الفصل التالي على تطوير خطة العمل الخاصة بإدارة التوتر. إذا ألقيت نظرة سريعة على الفصل التاسع الآن، فسترى نوعية الخطط التي قد تستعين بها.

ملخص الفصل

- إن إدراكنا وتقييمنا السلبي للموقف - وليس الموقف ذاته بالضرورة - قد يثير استجابة التوتر لدينا.
- يقدم نموذج التوتر إطارًا مفيدًا لفهم الكيفية التي يستثار بها التوتر وكيف يمكن السيطرة عليه بنجاح.
- تحدث استجابة التوتر على عدة مراحل أو خطوات.
- لدينا ثلاث استجابات أساسية للتوتر: الاستجابة النفسية والسلوكية والفسيولوجية / البدنية.
- قد يؤدي التوتر على المدى الطويل إلى عدد من الأمراض الخطيرة.
- قد تتراكم الأحداث، التي تعتبر باعثة على التوتر، على مدار الوقت.
- المشاعر السلبية ربما تكون مفيدة أو ضارة عند التعامل مع موقف أو مهمة.
- ربما تكون الاستنتاجات دقيقة أو غير دقيقة.
- تقدم استجابتنا للتوتر دليلًا لاختيار الأساليب والإستراتيجيات التي قد نستعين بها للتعامل مع التوتر.

الآن، دوِّن ملاحظتك حول ما تعلمته.



تغيير تفكيرك

الآن، قم بتدوين بعض الملاحظات لنفسك بخصوص ما تعلمته. في الفصلين السابقين، أجبنا عن هذا السؤال: "ما التوتر؟"، ولعلك تفاجأت بمعرفة أن إدراكك للأحداث، أو أسلوب تفكيرك وتوجهك، يمكن أن يسهم في رفع مستويات التوتر لديك. في هذا الفصل، سنوضح لك كيف تتعرف على أخطاء التفكير الباعث على التوتر. وسنقدم لك مجموعة من الأساليب والإستراتيجيات النفسية.

تغيير تفكيرك: ليس بمفهوم حديث!

إن تأثير إدراكنا في درجة شعورنا بالتوتر ليس بمفهوم حديث. كما قال فيلسوف القرن الأول "أبكتيتوس":

"الأشياء لا تزعج الناس، ولكن نظرتهم لها هو ما يزعجهم".

وبعد قرون، قدم شكسبير فكرة مشابهة:

ليس هناك شيء جيد أو سيئ، ولكن التفكير فيه هو ما يجعله كذلك.

هاملت، الفصل ٢، المشهد ٢

إذن، ماذا كان حلهم للتعامل مع المواقف الباعثة على التوتر؟ أشار "ماركوس أوريليس" - إمبراطور روما في القرن الثاني - أن "المحدد" الداخلي الخاص بنا يمكن أن يخضع للتحدي:

أرفض تقييم الأشياء، وكل شيء سيكون بخير ... كل شيء قائم على رأيك فيه، وهذا الرأي يكمن بداخلك. تخل عن هذا الرأي حينما ترغب، وعلى الفور ستجد أنك مهدت الأرض وكل شيء استقر بسلام: بحر هادئ ونعيم قائم بلا مد أو جزر.

تأملات

على مدار المائة عام الماضية أثرت نظرية "سيجموند فرويد" عن التحليل النفسي في المجتمع الغربي تأثيرًا عظيمًا. وتفسير نظرية "فرويد" الشهير قاد الكثيرين منا إلى اعتقاد أن الآخرين - وبخاصة آباؤنا - ملومون على ما ينتابنا من شعور وطريقة تصرفاتنا. ومع ذلك، إذا أخذنا المقترح الذي قدمه الفلاسفة القدماء على محمل الجد فيما يتعلق بأن كل ما نحتاج إليه هو مجرد تغيير تفكيرنا أو تعديله، فحينئذ سنستعيد بقوة مقعد القيادة الذي يمكننا من التعامل مع التوتر وضغوط الحياة اليومية التي لا يمكن الفرار منها.

ووفقًا لـ "أوريليوس"، من خلال إعادة تقييم الموقف في أذهاننا، يمكننا أن نشعر بمزيد من الهدوء وقليل من الضغط. لقد تلقى هذا المنهج الكثير من الانتباه على مدار الستين عامًا الماضية من جانب علماء النفس، الذين أجروا العديد من الدراسات البحثية للتثبت من أن هذه الطريقة تؤتي ثمارها بالنسبة لعدد من المشكلات المتعلقة بالتوتر.

الأمر غاية في السهولة!

إذن، ما سلسلة الأحداث التي تؤدي إلى الشعور بالتوتر؟ قبل خمسة عقود مضت، وضع دكتور "ألبريت إليز" - عالم نفسي معروف عالميًّا - النموذج الثلاثي التالي.

نموذج التوتر الثلاثي

أ تنشيط الحدث أو الموقف

ب المعتقدات الخاصة بالحدث

جـ التداعيات:

العاطفية؛ مثل القلق أو الغضب،

السلوكية؛ مثل العنف أو التجنب،

الفسيولوجية؛ مثل الخفقان، تعرق/برودة راحة اليد.

لاحظ أن هذا أشبه بأول ثلاث مراحل من نموذج التوتر الخاص بنا (انظر الفصل الثاني). هذا النموذج الثلاثي يسمح بتحليل أي موقف تشعر فيه بالتوتر. نأمل أن يوضح التمرين ٩ هذا الإجراء.

تمرين ٩ أفكارك حين تشعر بالتوتر

استرجع آخر مرة شعرت فيها بالتوتر. لعلك علقت في حركة المرور أو طلب منك الزملاء تقديم عرض تقديمي للشركة. لعل جهاز الكمبيوتر الخاص بك تعطل توًّا.

١ استرجع الحدث في ذهنك بأقصى قدر ممكن من الوضوح. ما الأفكار أو المعتقدات التي تعصف بذهنك في هذه اللحظة؟

٢ إذا كنت تشعر بالغضب، فهل تصف نفسك أو الآخرين بـ "الغباء المستحكم"؟

٣ إذا كنت تشعر بالقلق أو التوتر، فهل ظننت أن الموقف كان "بشعًا" أو "رهيبًا"؟

٤ إذا كان الموقف لا يروقك بالفعل، هل طلبت أن تسير الأمور "على نحو أفضل حتمًا" أو "يجب ألا يعاملك مديرك بهذه الطريقة"؟

٥ ربما تجنبت الموقف. إذا كان الأمر كذلك، فهل رددت في نفسك أنك "لا تستطيع حقًّا تحمل المزيد من هذا"؟

إذا انتابتك هذه الأفكار، فهل ساعدتك على تقليل التوتر أم فاقمت الموقف؟ في الواقع، هل صرت أكثر قدرة على حل المشكلات أم أقل قدرة؟ إننا نشك في وقوع الاحتمال الأخير.

ما الأفكار التبصيرية - إن كان هناك أفكار - التي جمعتها من تمرين ٩؟ معظم الأشخاص الذين قاموا بهذا التمرين تفاجأوا من أن أفكارهم جعلت الموقف يسوء أكثر. وبغض النظر عن تنشيط الحدث أو الموقف الباعث على التوتر، لقد وجد علماء النفس أننا نعتنق عددًا من المعتقدات الهدامة للذات وتتعارض مع أداء المهام وتعوق إنجاز الأهداف في الواقع.

لقد قمنا بتطوير استبيان بسيط لتقييم الذات ليساعدك على اكتشاف أي من معتقداتك قد ينشئ موقفًا باعثًا على التوتر أو يفاقمه.

تمرين ١٠ مؤشر المعتقدات الباعثة على التوتر

هل مر بك أي مما يلي؟ تشتمل الأسئلة على كل ما يتعلق بالعمل أو المعتقدات بصفة عامة. ضع دائرة حول مدى قوة معتقدك؛ حيث إن حرف "ق" يشير لقوي، وحرف "م" لمعتدل، وحرف "ض" لضعيف. أضف في السؤال رقم ٢٥ أية معتقدات تعتنقها قد تسبب المزيد من التوتر لك.

الجدول ٣-١

١	ق	م	ض	أحداث يجب أن تسير بسلاسة .
٢	ق	م	ض	عمل يجب أن يكون مثيرًا ومحفزًا.
٣	ق	م	ض	إذا فقدت عملي، فسيكون أمرًا بشعًا .
٤	ق	م	ض	إذا فقدت عملي، فلا أستطيع تحمل ذلك.
٥	ق	م	ض	عملي واحد من أهم الأشياء بالنسبة لي.
٦	ق	م	ض	يجب أن أنجز جميع المهام المهمة على الوجه الحسن.
٧	ق	م	ض	ينبغي أن يشيد الأخرون بعملي.
٨	ق	م	ض	أنا مستقل في عملي.
٩	ق	م	ض	يجب أن أستمتع بأي شيء أقوم به.
١٠	ق	م	ض	يجب ألا أشعر بالملل.
١١	ق	م	ض	ينبغي ألا تواجهني المشكلات.
١٢	ق	م	ض	ينبغي أن أحظى بالعزلة التي أستحقها .
١٣	ق	م	ض	يجب أن أتنصل من المسئوليات والطلبات.
١٤	ق	م	ض	ينبغي أن أعامل بإنصاف.
١٥	ق	م	ض	ينبغي أن أعامل معاملة مميزة.
١٦	ق	م	ض	ينبغي أن أسيطر على كل المواقف المهمة.
١٧	ق	م	ض	ينبغي أن يحترمني الأخرون.
١٨	ق	م	ض	ينبغي أن أتواصل مع أصدقائي وأسرتي.
١٩	ق	م	ض	ينبغي أن يحظى أبنائي بحياة كريمة.

٢٠	ق	م	ض	إذا ما ساءت الأمور، فسيكون الأمر بشعًا.
٢١	ق	م	ض	إذا ما ساءت الأمور، فلا يمكنني تحمل الأمر.
٢٢	ق	م	ض	لم تسر الأمور قط على خير ما يرام بالنسبة لي.
٢٣	ق	م	ض	إذا ما سارت الأمور على نحو خطأ، فإن المسئولين أغبياء، أو عديمو الفائدة أو حمقى أو فاشلون.
٢٤	ق	م	ض	إذا فشلت في إنجاز مهمة، فهذا يثبت أنني فاشل أو عديم الفائدة.
٢٥	ق	م	ض	العزيد من المعتقدات (دوِّنها):

في تجربتنا، إذا اعتنق المرء بشدة أحد المعتقدات الواردة في مؤشر المعتقدات الباعثة على التوتر، أي حين يقع حدث لا يرتقي للتوقعات، فربما ينتج عن ذلك الشعور بالتوتر. ومن ثم، كلما زادت المعتقدات التي تعتنقها بشدة أو حتى إلى حد معقول، ازداد على الأرجح مقدار التوتر الذي تواجهه. لاحظ أن "الواجبات" و"الضروريات" و"الموجبات" و"المبيحات" والأفكار المشابهة التي قد تعتنقها غير قابلة للتغيير. إذن، بدلًا من استخدام "ينبغي" استخدم "يجب"، وهذا سيحتفظ بتقييم الاستبيان. إذا كانت درجتك أكثر من ١٠ في خانة "قوي"، فمن المرجح كثيرًا أنك تحول العديد من المواقف إلى سيناريوهات توتر محتملة! وإذا كانت درجتك أكثر من ١٥، فهذا الجزء من الكتاب مخصص لك حقًّا. حتى إن كنت تعتنق أيًّا من المعتقدات السابقة إلى حد معقول، فإن تعرضك للضغوط القصوى، فأنت من المرجح أن تتعرض للتوتر بدرجة كبيرة.

أخطاء التفكير

إذن، ما الإجابة؟ لقد حدد علماء النفس ١٥ خطأ من أخطاء التفكير التي تسهم كثيرًا في التوتر وتعوق حل المشكلات بنجاح. ومنهجنا للتعامل مع

هذه الأخطاء ينقسم إلى مرحلتين:

١ تحديد أخطاء التفكير التي تقع فيها عادةً.

٢ الاستعانة بمهارات التفكير لتساعدك على تصحيح الأخطاء.

تمرين ١١ سيساعدك على خوض المرحلة الأولى من منهج تعاملنا.

تمرين ١١ أخطاء التفكير

تذكر آخر مرة كنت تشعر بالتوتر إلى حد معقول. ضع علامة أو ميز أخطاء التفكير التالية التي تقع فيها بلون مميز.

عقلية كل شيء أو لا شيء

إننا نستعرض الأشياء بمصطلحاتها المطلقة الصرفة دون أي لبس فيها. أمثلة:

إذا كان العمل يستحق القيام به، فهو يستحق القيام به حقًّا.

يرتكب والداي الأخطاء نفسها.

التصنيف

إننا نصنف أنفسنا أو الآخرين أو العالم على خلاف تقدير عجز المهارات أو سلوكيات معينة. أمثلة على ذلك:

نظرًا لأنني فشلت في اختباراتي المهنية، وهذا يثبت أنني فاشل تمامًا.

لقد تأخرت مرة أخرى. هذا يثبت أنها غير كفء.

التركيز على السلبيات

بدلًا من الإبقاء على الحياة أو الأحداث في إطار رؤية معقولة، فإننا نركز فقط على الجوانب السلبية. أمثلة:

المشروعات تسير في الاتجاه الخطأ في عملي.

يتسبب آباؤنا في مشاكل لنا دومًا.

إهمال ما هو إيجابي

إننا نختار إعادة صياغة أي شيء إيجابي ليكون غير مهم. أمثلة:

عندما يعطيني مديري تغذية راجعة إيجابية، فإنه يذكر المديح فقط ليبدو لطيفًا. إنه لا يعني ما يقوله حقًا.

لا يقول خطيبي إنه يحبني إلا إشفاقًا عليَّ. إنه لا يهتم حقًا.

قراءة الأفكار

إننا نستدل من سلوكيات الآخرين أنهم إما يفكرون أو يتجاوبون سلبيًّا تجاهنا. أمثلة:

أنا متأكد من أن أصدقائي يظنون أنني لا أستطيع تحقيق النجاح في هذا المشروع.

لقد تجاهلني جاري مرة أخرى. لابد أنه رآني في الحديقة. ما الذي فعلته لأزعجه؟

التنبؤ بالأحداث المستقبلية

إننـــا نتوقع أسوأ سيناريو محتمل، عادةً من خــلال الاستعانة بأدلة غير كافية. أمثلة:

لن نفــي بالموعد النهائي لتسليم العمل. أستطيــع أن أرى أن الأمور كلها تسيــر في الاتجاه الخطأ. ما الفائدة من الاستمرار في الإجازة؟ الطقس بشع وسنعلق في حركة سير المرور.

التضخيم أو المبالغة في توقع الأسوأ

إننـــا نميل إلــى تضخيم أهمية الأحداث بطريقـــة لا تتناسب مع حجمها الحقيقي ونضخم من حجم الأشياء. أمثلة:

إذا لــم نف بذلــك الموعد النهائي لتسليــم العمل، فــإن النتيجة ستكون بشعة.

إذا تركتني، فستكون نهاية.

التقليل

إننا ندين أنفسنا على العيوب ونخلق الأعذار لنجاحاتنا أو نقاط قوتنا. أمثلة:

لم يكن الحصول على العقد بشيء كبير حقًّا. لست بائعًا ماهرًا.

الاختبارات التي اجتزتها كانت اختبارات سهلة. وكنت محظوظًا.

التفكير الانفعالي

إننا نقيم المواقف بناء على ما نشعر به. أمثلة:

أشعر بغضب شديد، وهذا يثبت أن مديري يسيء معاملتي.

أشعر بالقلق الشديد إزاء الطيران، من الخطر حتمًا أن أستقل طائرة.

اللوم

بدلًا من تحمل المسئولية الشخصية، فإننا نلوم الآخرين على المشكلات التي تواجهنا. أمثلة:

إنها غلطة المديرة؛ ما كان ينبغي لها أن تسند إليَّ الكثير من العمل.

أين مفاتيحي؟ من الذي حركها من مكانها؟

المبالغة في التعميم

إننا نتوقع تكرار النتائج على أساس وقوع حدث واحد. أمثلة:

لقد بدأ يومي بداية سيئة. هذا يعني أن باقي اليوم سيسير على المنوال نفسه!

ليست هناك فائدة وراء التقدم للترقية حيث إنهم تخطوا ترقيتي من قبل.

أخذ الأمور بمحمل شخصي

إننا نلوم أنفسنا ظلمًا على أشياء لا نتحمل مسئوليتها مطلقًا. أمثلة:

لم يحقق الفريق المستهدف. الأمر كله غلطتي.

لقد تأخر مستوى أبنائي في المدرسة، وأنا أتحمل اللوم كله.

الإلحاح

هذا يحدث حين تكون توقعاتك غير واقعية أو صارمة وعقائد مستبدة والتي يعبر عنها بـ "الواجبات" و"الضروريات" و"الموجبات" و"المبيحات". أمثلة:

يجب أن يكون أدائي جيدًا بغض النظر عن نقص الموارد.

ينبغي ألا أتشاجر مع والدي أبدًا.

التزييف

إننا نخشى أنه من المحتمل أن يكتشف الآخرون أننا لا نتعامل بشخصيتنا الحقيقية. أمثلة:

رغم أنني قدمت محاضرة جيدة حتى الآن، يومًا ما سأرتكب خطأ وسيكتشفون أنني لست كفئًا حقًا.

عندما يكبر أبنائي سيدركون إلى أي مدى كنت ولي أمر بائسًا.

متلازمة "لا يمكنني تحمل ذلك"

إننا نقلل من قدرتنا على التعامل مع الأزمات أو المواقف المحبطة من خلال الترديد في أنفسنا بعبارات: "لا يمكنني تحمل ذلك" أو "لا أطيق ذلك". أمثلة:

لا أطيق ركوب المترو في وقت الذروة.

لا يمكنني تحمل الغرف الضيقة أو الأطفال المزعجين.

ينبغي أن يكون تمرين ١١ قد ساعدك على إدراك عدد من أخطاء التفكير التي ارتكبتها. وعند التأمل، هل ترى أنك تطبق بانتظام أيًّا من هذه المعتقدات الخاطئة السابقة على المواقف التي تواجهها؟ في الجزء التالي سنقدم مجموعة من مهارات التفكير وإستراتيجياته لمساعدتك على رفض هذه الأخطاء وتصحيحها.

النموذج الخماسي لأخطاء التفكير ومهاراته

يمكن الاستعانة بمهارات التفكير لمساعدتك على رفض الملاحظات غير الدقيقة بشأن الأحداث أو الخمسة عشر خطأ من أخطاء التفكير التي سبق أن قمنا بتغطيتها. ولكن كيف تتناسب هذه المهارات مع نموذج التوتر الثلاثي الذي شرحناه في وقت سابق؟ في الواقع، أضاف الدكتور "ألبرت أليس" مرحلتين إلى النموذج الثلاثي سنوضحهما فيما يلي:

أ تنشيط الحدث أو الموقف

ب المعتقدات الخاصة بالحدث

جـ التداعيات:

الانفعالية؛ مثل القلق أو الغضب،

السلوكية؛ مثل العنف أو التجنب،

الفسيولوجية؛ مثل الخفقان، تعرق/برودة راحة اليد.

د مناقشة المعتقدات المذكورة في "ب"

هـ أسلوب جديد فعال للتعامل مع الموقف النشط أو المشكلة النشطة المذكورة في "أ".

بمجرد أن ندون الأفكار الباعثة على التوتر وأخطاء التفكير المذكورة في النقطة "ب"، يمكننا أن نبدأ في مناقشة أو رفض المذكور في النقطة "د"، ومن ثم تطوير عبارات للتعامل مع التوتر بالإضافة إلى الأسلوب الجديد الفعال ليساعدنا على التعامل مع المشكلة.

تمرين ١٢ مراجعة أخطاء التفكير

حسنًا حتى الآن؛ العمل الشاق يبدأ الآن. لمساعدتك على ممارسة مهارات التفكير، نقترح عليك إما أن تفكر في سيناريو سابق خاص بالتوتر أو مشكلة حالية تبعث عليك الشعور بالتوتر. سجل معتقداتك الباعثة على التوتر والتي تعوقك عن إنجاز مهامك. أكمل الجدول التالي من خلال تسجيل أخطاء التفكير التي تعرفت عليها. على سبيل المثال، "أنا أرتكب الأخطاء دومًا" يمكن كتابتها في خانة "كل شيء أو لا شيء". عبارة "أنا عديم الفائدة" تندرج تحت عنوان "التصنيف". (لعلك تتمنى أن تضم أخطاء التفكير التي ترتكبها بانتظام أيضًا).

الجدول ٣-٢

أخطاء التفكير	أمثلتك
عقلية "كل شيء أو لا شيء"	
التصنيف	

التركيز على السلبيات

الإغفال عن الإيجابيات

قراءة الأفكار

التنبؤ بالأحداث المستقبلية

التضخيم أو المبالغة في توقع الأسوأ

التقليل

التفكير الانفعالي

اللوم

المبالغة في التعميم

أخذ الأمور بمحمل شخصي

الإلحاح

التزييف

متلازمة "لا يمكنني تحمل ذلك"

الآن، بعد أن أتممت تمرين ١٢، ينبغي أن تكون في موضع للبدء في التعامل مع أخطاء التفكير لديك أو الإدراكات غير الصحيحة. فيما يلي قائمة ببعض الطرق التي تساعدك على تغيير أسلوب تفكيرك الذي يبعث على الشعور بالتوتر. استعن بمهارة واحدة أو أكثر لتساعدك على التغلب على أخطاء التفكير لديك.

التفكير النسبي

إذا كنت تصنف الأحداث من حيث النقيضين، مثل "ممتاز في مقابل ضعيف"، فحاول أن تقدم ظلال اللون الرمادي. ابحث عن أرض في المنتصف تساعدك على رؤية الصورة الكبرى للموقف.

على سبيل المثال، بدلًا من قول: "إنها لا تصل أبدًا إلى أهدافها"، كن أكثر واقعية: "رغم أنها فشلت في تحقيق هدفين في الوقت المحدد لهما، فإنها قد حققت بنجاح ثمانية أهداف أخرى". وبدلًا من قول: "إذا كانت المهمة تستحق إنجازها، فلابد أن تُنجز على أكمل وجه"؛ حاول أن تتبنى توجهًا أقل تطرفًا: "لقد أديت المهمة على نحو مقبول وفقًا للوقت والمصادر المتاحة لي".

صادق نفسك

إذا أخطأ أحد أفراد أسرتك أو زميلك في العمل، فكيف يكون رد فعلك؟ يكون رد فعل معظم الأشخاص داعمًا، ومن ثم يمكننا القول إنهم يتحلون بمهارات الصداقة. ومع ذلك، كم مرة تستعين بهذه المهارات مع نفسك؟ حين ترتكب خطأ، هل تتقبل نفسك، أم أنك توجه النقد اللاذع لنفسك وتلوم نفسك بشدة؟

على سبيل المثال، بدلًا من قول: "كان عرض تقديمي بائسًا، ويثبت أنني فاشل تمامًا"، ابتعد عن الموقف وصفه بمزيد من الدقة: "لم تكن بعض جوانب عرضي التقديمي جيدة بدرجة كافية. ومع ذلك، هذا لا يثبت أنني فاشل تمامًا. في الواقع، الآن أعرف أن بإمكاني التركيز على تحسين العرض التقديمي التالي".

التخلي عن التصنيفات

حين تصف نفسك أو أي شخص آخر بـ"فاشل تمامًا"، "عديم الفائدة"، "غبي"، "أحمق"، "مغفل" أو "أي وصف شائع"، افحص أفكارك عن كثب أكثر. هل هذا وصف دقيق فعلًا؟ أن تكون "فاشلًا تمامًا"، ما الذي سيفعله على مدار اليوم، ليل نهار؟ فكر بحرص قبل أن تجيب. أجل، ربما تكون إجابتك صحيحة! لابد أن يكون الشخص قد فشل في *كل شيء تمامًا* ليكون "فاشلًا تمامًا". ومن الواضح أن هذا صعب للغاية، إن لم يكن من المستحيل تحقيقه.

على سبيل المثال، بدلًا من قول: "لقد فشلت في اختباري، ومن ثم فأنا أعتبر نفسي فاشلًا تمامًا"، ركز على عيوب السلوك، وتجنب أن تصنف نفسك، وقل لنفسك: "كل ما أثبته ذلك أنني فشلت في اختباري... لا أكثر، لا أقل. كان اختبار صعبًا وسيئًا جدًّا، أستطيع أن أتخطى هذه المعركة". مثال آخر لتفكر فيه: "رغم أنني تصرفت بغباء، فهذا لا يعني أنني غبي".

حين تغضب من تصرف شخص آخر، قم بتصنيف السلوك وليس الشخص في حد ذاته: "رغم أن مديري تنقصه مهارات التعامل مع الآخرين، فهذا لا يجعله أحمق تمامًا".

وسع رؤيتك للصورة

بدلًا من التركيز على السلبيات والإغفال عن الإيجابيات، ابدأ بالتركيز أكثر على الجوانب الواقعية والإيجابية للموقف. وعندما تسوء الأمور، عادةً ما يلوم الأفراد أنفسهم (يأخذون الأمور بمحمل شخصي) أو أي شخص لا علاقة له بالأمر. فبغض النظر عن الموقف الذي تجد فيه نفسك، حاول أن توسع رؤيتك للصورة حين يدخل اللوم طرفًا في المعادلة. أولًا، اكتب العوامل المختلفة كلها أو أسماء الأشخاص المتورطين. ثانيًا، ارسم دائرة على ورقة كبيرة. ثالثًا، داخل هذه الدائرة، ارسم رسمًا بيانيًّا دائريًّا، بحيث يكون كل جزء متساويًا بالتقريب لغلطة أو مسئولية العوامل المختلفة أو

الأشخاص المتورطين. في النهاية، أيًّا ما بقي في الرسم البياني الدائري فهو مسئوليتك على الأرجح.

عادةً ما يستعين الموظفون بهذه التقنية ليلوموا أنفسهم لعدم الوفاء بالموعد النهائي لإنجاز العمل أو بلوغ الهدف أو حين يلوم الآباء أنفسهم على تراجع المستوى الدراسي لأبنائهم المراهقين. هيا نلقِ نظرة على مثال كامل.

دراسة حالة

"إنه ذنبي وحدي"

الموقف: كانت "جين" تعمل مع خمسة زملاء في قسم صغير. وفشلوا في الوفاء بالموعد النهائي لتسليم مشروع معين. ألقت اللوم على نفسها تمامًا وشعرت بالكآبة وعدم التحفيز. كان أبرز أخطاء التفكير لديها بسبب التفكير العاطفي وأخذ الأمور على محمل شخصي. الشكل (٣-١) يوضح مسئوليتها "بنسبة مائة بالمائة".

نسبة المساهمة في الموقف

أشعر بأنني مسئولة عن
عدم وفائنا بالموعد النهائي
لتسليم المشروع

الشكل ٣-١

قولهم: "مديري يسند إليَّ الكثير من المهام". لقد وجدنا أن أكثر من ٥٠٪ من عملائنا أخبروا مديريهم أو مشرفيهم بأنه أسند إليهم الكثير جدًّا من المهام.

الأسئلة العامة التي نطرحها على عملائنا المتدربين للحصول على مزيد من المعرفة:

- ما المسئولية التي تتحملها تجاه هذه المشكلة بعينها؟
- ما العناصر الأخرى المتورطة في هذه المشكلة بعينها؟
- هل يستطيع مديرك أن يقرأ الأفكار؟ من الذي يتحمل المسئولية ليخبر مديرك بأنه تم إسناد الكثير من المهام لك؟

ولعلك بحاجة إلى طرح المزيد من الأسئلة على نفسك ذات صلة بالمشكلة محل النقاش. من النادر أن يكون شخص واحد فقط هو المسئول عن أي موقف. حتى مع المشكلات الخاصة بمكان العمل، كثيرًا ما يكون النظام أو الافتقاد إلى النظام هو سبب وقوع الحادث، وهذا عادة يقتضي المشاركة في تحمل المسئولية.

تمرين ١٣ من المسئول؟

١ فكر في آخر مرة لمت نفسك تمامًا أو لمت شخصًا آخر على مشكلة معينة أو نتيجة معينة. لعلك تتمنى أن تستعين بالمشكلة الحالية.

٢ دوّن فيما يلي كل العناصر المرتبطة بالمشكلة محل النقاش:

أ.

ب.

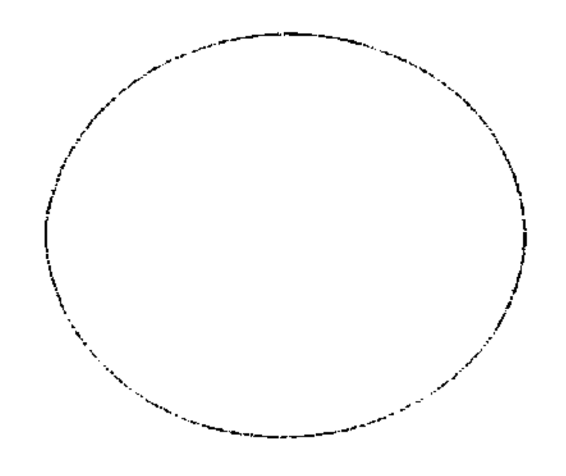
جـ.

د.

هـ.

و.

٣ أكمل الرسم البياني الفارغ (الشكل ٣-٣) موزعًا النسبة التقريبية للمسئولية التي تتحملها أنت أو الآخرون بخصوص ذلك الموقف.



الشكل ٣-٣

٤ الآن، لقد انتهيت من هذا التمرين، هل أنت الشخص الوحيد الذي ألقيت اللوم عليه أم ألقيت اللوم على شخص آخر أو على المؤسسة؟ نأمل أن هذه التقنية ستساعدك على رؤية المشكلات من منظور أوسع بدلًا من أن تؤنب نفسك أو تضيع وقتك وطاقتك العاطفية في لوم الآخرين.

ملاحظة على هذا التدريب. ربما يجد المديرون أو المشرفون، الذين تدربوا على العمل كمدربين، هذا الأسلوب مفيدًا للغاية مع الموظفين أو الفرق التي تركز على لعبة إلقاء اللوم أكثر من تركيزها على المهام المعنية. ومن خلال تجربتنا، رأينا بعض المؤسسات أو الأقسام أو الفرق لديها ثقافة اللوم التي تحتاج إلى التعامل معها بجدية وهذا الأسلوب يمكن الاستعانة به باعتباره مبادرة مؤسسية نحو ثقافة التدريب.

البحث عن دليل

تجنب قراءة الأفكار أو القيام بافتراضات. ابحث عن الدليل على أو ضد أفكارك الباعثة على التوتر. هذا قد يشتمل على أن تطلب من أسرتك أو أصدقائك أو زملائك تقييمًا عن الأشياء التي تقوم بها، مثل تقديم عرض تقديمي أو إتمام مهمة أو القيام ببعض المهام الشخصية. إذا كنت تؤمن بأن مديرك أو شريك حياتك لا يروقه حقًا ما تقوم به أو ما قمت به بالفعل، اطلب منه أن يشاركك أفكاره. تجنب "التملص من مناقشة الموضوع". اطرح أسئلة مباشرة. يمكنك أيضًا أن تتحدى طريقة تفكيرك من خلال سلوكياتك.

على سبيل المثال، إذا كنت تؤمن بأنك "لا تحتمل الانتظار في صف"، في المرة التالية التي تجد نفسك في هذا الموقف حين تضطر إلى الوقوف في الصف، قف في أطول صف. وبدلًا من الشعور بالغضب والتوتر، ذكر نفسك قائلًا: "رغم أنني لا أحب الانتظار في الصف، فها هو دليل حي على أنني يمكنني الوقوف في صف!".

فكر بمزيد من المرونة

التزمت وعدم المرونة والاستبداد في الرأي والمعتقدات المتسلطة تبعث على الشعور بمستويات عالية من التوتر. أضف إلى مخزون أفكارك معتقدات مرنة مثل المفضلات والرغبات والحاجات.

علـى سبيل المثال، بدلا من أن تقول: "يجـب أن أجيد الأداء"، أو "يجب أن أوفـي بالمواعيـد النهائية لإنجاز المشروع بغض النظر عن الافتقار إلى المـوارد"، أو "يجب علـى أبنائي أن يتفوقوا في دراستهـم"، حاول أن تكون أكثر مرونة فـي طريقة تفكيرك. "من الأفضل أن أجيد الأداء، ولكنني لست مضطـرًا لذلـك من الناحية الواقعيـة". "رغم أنني أرغب بشـدة في الوفاء بالمواعيـد النهائيـة، لا أستطيـع القيام بشـيء سوى بذل كل مـا في وسعي فـي ظل الافتقـار إلى المـوارد" أو "بالطبع، أريد من أبنائـي أن يتفوقوا في دراستهـم، ولكن فرض هـذا الطلب عليهم قد يزيد الموقـف سوءًا. لأعطي نفسي وأعطيهم استراحة".

عدم التضخيم أو المبالغة في توقع الأسوأ

بغض النظر عن الموقف، إذا قمت بتضخيم الأمور، فعلى الأرجح أنت تزيد مـن مستوى توترك. بالطبع، ربما يصعب التعامل مع المواقف، أو ربما تكون سيئة بـكل بساطة، ولكن هل هذه "هي نهاية العالم"، "مفزعة"، "بغيضة"، "مروعـة"؟ نـادرًا ما تكون المواقف التي نواجههـا يوميًّا على هذا القدر من السوء. ومن أجل فحص سيناريوهات التوتر دون انحياز، نوصيك بأن تبعد نفسك عن التفكير الباعث علـى التوتر فورًا لمساعدتك على "رؤية الصورة الشاملة بدلًا من التركيز على التفاصيل الصغيرة".

علـى سبيل المثال، "من السيئ جدًّا أن أخفق في اختبار القيادة". الآن، إذا راجعـت الموقف الذي تم وصفه توًّا، فكل ما حدث هو إخفاق شخص ما فـي اجتياز اختبار القيادة. ربمـا كان هذا أمرًا مثيرًا للإزعاج، ولكنه يتذكر هـذا الأمر على الدوام، هل هـذا حدث سيئ حقًّا؟ الإجابة هي لا! ومع ذلك، لقـد صعد هـذا الشخـص الموقف من حدث مثيـر للإزعاج إلـى خوف في مخيلتـه، وهو ما أدى إلى الشعور بالتوتـر على نحو غير ضروري. ربما تتمثل الرؤية الواقعية في: "لقد أخفقت في اختبار القيادة. برغم أن هذا أمر سيئ للغاية. فهو مجرد حدث مزعج ... لا أكثر، لا أقل".

اجعل انفعالاتك على قدر الموقف

كما وصفنا في موضع سابق، حين يرتكب الأشخاص أخطاء التفكير العاطفي، فإنهم يقيمون الموقف على قدر قوة شعورهم وليس على قدر الموقف في حد ذاته. في القسم السابق الذي تناولنا فيه التفكير العاطفي، وصفنا مثالين تقليديين حيث يمكن للانفعالات أن تشوش على الحكم السليم للأشخاص. واقترحنا أنه من المهم أن تذكر نفسك بأنك بسبب شعورك بانفعال قوي مثل القلق، لا يعني بالضرورة أنك في موقف خطير أو أنك تتعرض لمعاملة سيئة حين تشعر بالغضب.

على سبيل المثال، أخبر نفسك: "فقط لأنني أشعر بالتوتر هذا لا يعني أن الطيران أمر خطير"، أو "ربما أشعر بالغضب الشديد لأنني أخطأت في تفسير تصرفات شريك حياتي. سأسأله عما جعله يتصرف بهذه الطريقة".

الخلاصة أنه تتم الاستعانة بمهارات التفكير لتعزيز التفكير الواقعي أكثر بدلًا من التفكير الإيجابي. ربما تسوء الأمور، ولكن نادرًا ما تكون بشعة حقًّا، ما لم نسمح لتفكيرنا بجعلها كذلك!

أسئلة صعبة ومفيدة

الآن، بعد أن تعرفت على بعض أخطاء التفكير الأساسية ومهارات التفكير، لعلك تتساءل عما نفعله، باعتبارنا علماء نفس، في أثناء تدريب أو إسداء النصح والمشورة للأفراد الذين يشعرون بالتوتر. بالإضافة إلى المهارات التي قمنا بمناقشتها في القسم السابق، إننا نساعد هؤلاء على أن يكونوا مدربين لأنفسهم. بمجرد أن يحددوا أساسيات المشكلة وفقًا لنموذج الدكتور " ألبرت أليس"، نقدم لهم قائمة بالأسئلة المفيدة التي يمكنهم الاستعانة بها ليتحدوا الأفكار الباعثة على التوتر. يمكنك أن تجرب هذا الأسلوب المعتمد على مساعدة الذات، في تمرين ١٤. هنا نقدم لك الجزء الأخير من النموذج: التركيز على المستقبل.

تمرين ١٤ أسئلة صعبة ومفيدة

يشتمل هذا التمرين على عدد من الخطوات:

خطوة ١ : فكر في موقف شعرت فيه أو تشعر فيه بالتوتر (على سبيل المثال، عدم الوفاء بالموعد النهائي لتسليم العمل). دون هذا في العمود الأول من ورقة التدريب التالية (الجدول ٣-٢). هذا بمثابة حدث محفز بالنسبة لك.

الجدول ٣-٣

الموقف أو الحدث المحفز أ	أفكار أو معتقدات باعثة على التوتر ب	العواقب جـ	أفكار تخفف من حدة التوتر (نقاش المعتقدات الموجودة في العمود ب) د	أسلوب جديد فعّال للتعامل مع الحدث المحفز هـ	التركيز على المستقبل و

خطـوة ٢: ثم دوِّن في ورقة التدريـب التالية في العمود الثالث شعورك وسلـوكك - على سبيل المثال، "قلق"، "مماطـل". هذه هي التداعيات التي تظهر عليك.

خطوة ٣: الآن، تخيل الموقف الموجود في العمود (أ) وتتابك المشاعر التي وصفتها في العمود (جـ). عندما تشعر بالتوتر، دون الأفكار الباعثة علـى التوتـر المرتبطة بما تشعـر به. هذه هي معتقداتـك، وبعض هذه المعتقدات ربما تكون ضـارة ومحبطة للذات لأنها تعوقك ولا تساعدك على تحقيق أهدافك.

خطوة ٤: هيا ننتقل إلى النقاش. في هذه الخطوة أنت تناقش أو تفحص أو تتدارس الأفـكار أو المعتقدات الباعثة على التوتـر التي دونتها في الخطـوة ٣، هنا في العمود (ب). راقب أخطاءك الفكرية. لمساعدتك علـى تدارس معتقداتك، أدرجنا فيمـا يلي قائمة بـ "الأسئلة الصعبة المفيدة" التي نطرحها على عملائنا الذين يعانون التوتر.

الأسئلة الصعبة المفيدة

- هل هذا منطقي؟
- هل سيتفق أحد العلماء مع منطقي؟
- أين الدليل على معتقداتي؟
- أين أكتب المعتقد (بخلاف وجوده بداخل رأسي)؟
- هل المعتقد الخاص بي منطقي؟
- هل سيوافق أصدقائي وزملائي على فكرتي؟
- هل يشاركني أحد في توجهي؟ إن لم يكن كذلك، فلم لا؟

- إذا ارتكب صديق خطأ مشابهًا، فهل سأكون لاذعًا في النقد؟
- هل أتبنى طريقة تفكير "أما الحصول على كل شيء أو لا شيء على الإطلاق"؟ أليس هناك حل وسط؟
- هل أصنف نفسي أو شخصًا ما أو شيئًا ما ضمن فئة معينة؟ هل هذا منطقي ومعقول لأقوم به؟
- نظرًا لأن مشكلة حدثت، هل هذا يعني أنني أحمق أو فاشل أو عديم الفائدة أو ميئوس مني؟
- هل أفرض الطلبات (مثل الواجبات أو الضروريات) على نفسي أو على الآخرين؟ إن كنت كذلك، فهل هذا مفيد ونافع؟
- هل أتوق إلى الامتياز أو أطالب به؟
- هل آخذ الأمور على محمل شخصي جدًّا؟
- هل ألوم الآخرين على نحو متعسف فقط لأشعر نفسي بالتحسن (لفترة مؤقتة)؟

اختر الأسئلة التي قد تساعدك على دراسة معتقداتك الموجودة في العمود (ب) (في نموذج التوتر). من الأهمية بمكان أن تسأل نفسك ثم تفكر في الإجابة المحتملة لفترة قصيرة. ومن الجدير بالذكر أنه يمكن تقسيم الأسئلة بسهولة إلى ثلاثة أنواع رئيسية:

١ هل هذا المعتقد منطقي (هل يعقل من الناحية المنطقية)؟

٢ هل هذا المعتقد واقعي (صحيح من الناحية الواقعية)؟

٣ هل هذا المعتقد مفيد (على سبيل المثال، يساعدك على تقليل التوتر وتحسين مستوى الأداء وتحقيق أهدافك)؟

بمجرد أن تطرح على نفسك الأسئلة المناسبة، عدل المعتقدات التي تعتنقها والتي دونتها في العمود (ب) لتكون معتقدات منطقية وواقعية ومفيدة أكثر. على سبيل المثال، حاول أن تعدل توجهك من "عدم الوفاء بالموعد النهائي لتسليم العمل أمر بشع حقًا" إلى "عدم الوفاء بالموعد النهائي لتسليم العمل أمر مؤلم، ولكنه ليس بشعًا. بصراحة أنا أبالغ في تقدير الأمور". (معتقد واقعي ومفيد يقلل من التوتر). دون هذا المعتقد الجديد في العمود (د).

خطوة ٥: كدت تقترب من النهاية. دون أسلوبك الجديد الفعال للتعامل مع الموقف. على سبيل المثال، عوض الوقت المهدر من خلال إنهاء المهمة في الوقت الحالي، ولا تهدر المزيد من الوقت في القلق أو الشكوى من الزملاء أو تصفح الإنترنت أو تناول الطعام لأسباب عاطفية.

خطوة ٦: هل تعلمت أي شيء من هذه العملية برمتها؟ في الورقة التدريبية، يشير العمود (و) إلى التركيز على المستقبل. بعبارة أخرى، ما تعلمناه من العملية الخماسية الخطوات هو أن بإمكانك تذكر هذه العملية في المرة التالية التي تواجه فيها مشكلة مماثلة.

ملاحظة: يمكنك الاستعانة بجدول ٣-٤ إذا كانت مشكلتك متعلقة بالأداء أكثر من التوتر. يعد جدول ٣-٥ مثالًا كاملًا متعلقًا بمشكلات الأداء. يوضح هذا الجدول الأفكار التي تتصادم مع الأداء ويمكن تعديلها لتكون أفكارًا معززة للأداء.

انظر جدول ٣-٥ و ٣-٦ للأمثلة الكاملة.

الجدول ٣-٤

المشكلة المستهدفة (أ)	أفكار تتعارض مع الأداء (ب)	رد فعل انفعالي/ سلوكي (جـ)	أفكار معززة للأداء (د)	أسلوب فعّال وجديد للتعامل مع المشكلة (هـ)	التركيز على المستقبل (و)

الجدول ٣-٥

المشكلة المستهدفة	أفكار تتعارض مع الأداء	رد فعل انفعالي/ سلوكي	أفكار معززة للأداء	أسلوب فعّال وجديد للتعامل مع المشكلة	التركيز على المستقبل
(أ)	(ب)	(جـ)	(د)	(هـ)	(و)
الاضطلاع بتنفيذ مشروع مهم وصعب الهدف: بدء المسودة الأولى للمشروع وإنهاؤها	يجب أن أنفذ المهمة بإتقان (كثرة المطالب) إذا أديت المهمة على نحو سيئ، إذن فأنا فاشل تمامًا (تصنيف الذات)	الشعور بالتوتر تجاه مستوى الأداء التأجيل الشعور بالام في المعدة	إنني أخلط بين النجاح والتفوق، وهو أمر حسن، مع طلب ملح بأنني يجب أن أؤدي المهمة بإتقان. يجب أن أذكر نفسي بأنه على الرغم من أنه من المفضل بشدة أداء المهمة بإتقان، فإنني من الناحية الواقعية لست مضطرًا لذلك. يمكنني أن أتعلم قبول ذاتي إن لم أؤد المهمة بإتقان.	حافظ على تركيزك على المهمة الحالية لتحقيق أهدافي. أنصح نفسي بالتوقف عن التأجيل! ابدأ المهمة في الحال وحسب! ابدأ العمل على المشروع يوم الاثنين المقبل. أكمل المشروع على هيئة مسودة ليس بعد يوم الأربعاء الساعة ٤ مساءً لضمان الحصول على تقييم من المدير في وقت مناسب لتقديمه في اجتماع القسم يوم الخميس. ابدأ بالأجزاء السهلة أولًا. بمجرد أن أشعر بالرضا عن بدء القيام بالمهمة بداية جيدة، سأكافئ نفسي بفنجان قهوة كبير وكعك الشيكولاتة المفضل لي يوم الاثنين الساعة ٣ مساءً.	بدلًا من مجرد الشعور بالقلق بسبب المهمة أو المشروع المهم، كلما بدأت القيام بالمهمة في وقت أقرب، شعرت بتحسن أكثر.

دراسة حالة

"رون"، المثالي المهووس بالتأجيل!

واجـه "رون" صعوبة في تقديم العروض التقديمية في العمل وفي كليته. في المثـال التوضيحي الموجود بالورقـة التدريبية (الجدول ٣-٦)، ركز "رون" على عرضه التقديمي التالي في عمله. وعندما أكمل هذه الأوراق التدريبية، كان من المفيد عادة أن يركز على مشكلة أو موضوع محدد في الوقت الحالي.

هيـا ندرس حالة "رون" عن قـرب أكثر. كان مهووسًا بالكمال بشدة لدرجة أنـه "يلزم" نفسه أو "يفرض" عليهـا مطالب ملحة وقاسية. على سبيل المثال، ربما يقول لنفسه: "يجب أن أقدم عرضًا تقديميًا جيدًا". وربما استعان بقراءة الأفكار ويصف نفسه بأنه "عديم الفائدة تمامًا". كما أنه يبالغ في توقع الأسوأ ويـرى النتائـج مفزعة. ومـن المؤكد أن هـذه الطريقة من التفكيـر تبعث على التوتـر فيمـا يتعلق بالأداء إذا مـا اعتبر الشخص الموقف مهمًـا. الخبر السار أن هـذا النوع من التوتـر المتعلق بالأداء ينبعث بالأسـاس من داخلك، ومن ثم يمكن للشخص أن يتعلم التعامل معه بسرعة بالغة باستخدام الأساليب التي تم وصفها في هذا الكتاب.

لاحظ أنه في النهاية قرر أن الدرس الذي تعلمه للمستقبل هو أن بإمكانه أن يقـدم عرضًـا تقديميًـا أفضل كثيـرًا إذا تجنـب تفادي تقديـم العروض التقديميـة. ومع ذلك، هناك تناقض بالنسبة للأشخاص المثاليين الذين يتوترون بشدة ويقلقون بشأن تقديم العروض التقديمية لدرجة أنهم نادرًا ما يقتنصون الفرص لتقديم هذه العروض. ومن ثم يؤجلون تقديم العروض كلما أمكـن ذلك! ولكنهم إذا ما كانوا أكثر عمليـة، فإنه من المرجح أن يتخلصوا من التوتر المتعلق بمستوى الأداء وستتحسن مهارات التقديم لديهم.

نقطة أخيرة: لتحسين مستوى الثقة، إننا بحاجة إلى التمرن على المهارات. ربمـا يزيـد تخيل مواجهة الموقـف من ثقة المرء في نفسـه أو كفاءته، في هذا الأسلوب ننمي إستراتيجيـات التعامل مع المشاكل المحتملة قبل أن تُثار. وهذا يساعدنـا علـى الإيمان بأننا يمكننـا فعل أي شيء. ستتـم تغطية تخيل مواجهة الموقـف في الفصـل الرابع. إذا كنت حريصًا بالفعل علـى تعلم هذا الأسلوب، انتقل إلى الصفحتين ١٠٤، ١٠٥ حالاً.

◀

الجدول ٣-٦ ورقة التدريب الكاملة الخاصة بـ"رون"

المشكلة المستهدفة (أ)	أفكار تتعارض مع الأداء (ب)	رد فعل انفعالي/ سلوكي (جـ)	أفكار معززة للأداء (د)	أسلوب فعَّال وجديد للتعامل مع المشكلة (هـ)	التركيز على المستقبل (و)
تقديم عرض تقديمي في العمل	سأفشل في التعامل مع الموقف (قراءة الطالع)	قلق ومتوتر	كيف أعرف ما إذا كنت سأفشل؟ لست بعيد النظر!	الحاجة إلى التركيز على الاستعداد للعرض التقديمي. هذا سيعطيني فرصة أفضل للنجاح.	الدرس المستفاد للمستقبل هو إدراك أن بإمكاني أن أكون أفضل كثيرًا في العرض التقديمي إذا ما توقفت عن تجنب تقديم العروض.
	يجب أن أقدم عرضًا تقديميًّا (إلزام النفس بالكثير من المطالب)	قلق ومتوتر، ولذا يؤجل	يفضل بشدة أن أقدم عرضًا تقديميًّا جيدًا ولكن لست مضطرًّا لذلك.	توقف عن التأجيل. أعد قائمة بالأولويات بخصوص ما يجب عليَّ القيام به. افعلها ولا تقلق!	

	ساكون في حالة سيئة إذا فشلت (المبالغة في توقع الأسوأ)	قلق ومتوتر	في الواقع، أشك أن العالم سيتوقف. ليس من المحتمل أن أفقد عملي.	الحفاظ على التركيز على المهمة	في المستقبل، سأبدأ في تخيل مواجهة الموقف لمساعدتي على التعامل مع المشكلات المحتملة.
	سيظنون أنني فاشل تمامًا (تصنيف وقراءة الأفكار)	الشعور بانخفاض الروح المعنوية قليلا	لقد تجنبت تقديم العرض التقديمي لسنوات، ولذا أنا بحاجة إلى مزيد من التدريب. ومع ذلك، إذا ما فشلت، فهذا لا يعني أنني أفتقد إلى مهارات العرض التقديمي – ليست مشكلة كبرى.	سأستعين بنماذج التقييم لكي أعرف ما يظنه الآخرون في أدائي؟	

"المميزات والعيوب"

إليك طريقة جيدة أخرى لتساعدك على التعامل مع السهام والرماح النفسية التي نرشق بها أنفسنا حين نقع تحت وطأة الضغط أو التوتر ألا وهي تحليل "المميزات والعيوب" للأفكار الباعثة على التوتر. يُعتبر إعداد قائمة بـ"المميزات والعيوب" إجراء مباشرًا تمامًا عادة ما يستخدم في بيئة العمل لمساعدة المديرين على أخذ قرار إزاء انتهاج أسلوب معين عند محاولة حل مجموعة من الصعوبات. لقد قمنا بتعديله للتركيز على مدى صحة ونفع الأفكار أو المعتقدات التي يعتنقها الأشخاص في أثناء شعورهم بالتوتر.

يوضح النموذج الكامل مشكلة "جين". هي فتاة مهووسة بالمثالية والكمال تتمنى البدء في المراجعة من أجل الاختبارات المهنية القادمة. وكما هي الحال عادةً مع المهووسين بالمثالية، فإنها تؤجل بدء مذاكرتها ولا تجلس للبدء فيها. بالإضافة إلى ذلك، فإن هذا الموقف يتكرر في العمل حين يتعين عليها الوفاء بموعد نهائي مهم لتسليم العمل. مرة أخرى، يدعي الكثير من مهووسي المثالية أنهم يعملون على نحو أفضل تحت الضغط أو على آخر الوقت. وربما تكون أنت كذلك أيضًا! ولكن بإمكاننا أن نجادل بأن هؤلاء الأشخاص لا يكونون في أحسن حالاتهم، بل والأكثر من ذلك، إنهم أكثر عرضة لارتكاب الأخطاء في وقت متأخر من الليل. يمكننا ذكر حالات حيث كان الأشخاص المهووسون بالمثالية قد أضناهم التعب وأصابهم الارتباك في منتصف الليل أو قبل دقائق من بدء الاجتماع لدرجة أنهم نسوا مراجعة تقارير أو وثائق مهمة. ومن ثم، انتهى بهم الهوس بالمثالية إلى عدم الظهور بمظهر غير محترف. هيا نلق نظرة عن كثب على تحليل "جين" المميزات والعيوب، الموجودة في الورقة التدريبية التالية (الجدول ٣-٧).

لعلك أدركت في نفسك كل أو على الأقل بعض معتقدات "جين؛ "يجب ألا أخفق في اجتياز اختباراتي. إن أخفقت فيها، فسأكون إنسانة فاشلة، وهذا سيكون بغيضًا".

الجدول ٣-٧

المشكلة:	التأجيل وعدم الاستذكار.
المعتقد:	يجب ألا أخفق في اجتياز اختباراتي. إن أخفقت فيها، فسأكون إنسانة فاشلة، وهذا سيكون بغيضًا.
الهدف:	بدء المذاكرة صباح هذا اليوم.

المميزات	**العيوب**
سأبذل قصارى جهدي.	إنني أقضي وقتًا في الشعور بالقلق حيال عدم اجتياز اختباراتي.
سأضع خطة جيدة لكيفية بدء مراجعتي.	أقضي ساعات طويلة في التخطيط لمراجعتي ولكنني لم أبدأ مراجعتي بعد!
معتقداتي تساعدني على تحفيز نفسي.	من المفيد أن أشعر بالقلق الشديد لدرجة أنني لا أستطيع التركيز على دراستي. أقضي وقتي في الشعور بالقلق من الفشل وكيف سيكون هذا بغيضًا. بالإضافة إلى ذلك، لقد قضيت سنوات طويلة أتجنب فيها القيام بالمهام التي قد أخفق فيها.
ستكون أسرتي فخورة جدًّا بي إذا ما أبليت بلاءً حسنًا.	إذا واصلت الشعور بالقلق والتوتر، فلن أبلي بلاءً حسنًا، ولن تفخر بي أسرتي.
لا غبار الآن على مذاكرتي والملفات الموجودة على جهاز الكمبيوتر جميعها مرتبة.	الطريقة الوحيدة التي يمكنني من خلالها أن أهدأ. ولكن كان هذا مجرد إهدار لوقتي الثمين الذي لا يمكنني تحمل إهداره. لقد قمت بتنظيف أرضية المطبخ مرتين اليوم!

تمرين ١٥ استكمال نموذج المميزات والعيوب

من أجل فهم هذا التمرين، نوصي بأن تكمل نموذج جدول المميزات والعيوب الموجود في الصفحة التالية (الجدول ٣-٨) أو استخدم ورقة A4 بدلًا من ذلك. ابدأ بملاحظة طبيعة مشكلتك أو مسألتك، ثم اكتب أكثر معتقداتك الباعثة على التوتر، وفي النهاية دون هدفك فيما يلي. ثم أكمل الجدول بالطريقة نفسها التي أكملت بها "جين" جدولها، مدونًا المميزات أولًا ثم العيوب المقابلة.

بمجرد أن تنتهي من كل المميزات والعيوب، لعلك تتمنى أن يساعدك صديق أو زميل على إجراء عصف ذهني للبحث عن مزيد. بمجرد أن تنتهي من إعداد القائمة، قرر ما الأفكار التي تستحق أن تعدلها لتكون أكثر مرونة وتساعدك على تنمية الذات وتركز على المهمة. في حالة "جين"، قامت بتنمية معتقد جديد:

> *على الرغم أنه من الأفضل ألا أخفق في اختباراتي، فإن فشلت فهذا لا يعني أنني فاشلة لأنني أتمتع بالكثير من التوجهات الجديرة بالاهتمام. ربما أنزعج من الأمر، ولكنه بالتأكيد ليس نهاية العالم، أو أمرًا بشعًا. لعلني أبدأ المراجعة الآن.*

هذا تمرين سهل ولكنه مفيد في الوقت نفسه، والذي يمكن أن يستعين به الزملاء وشركاء الحياة وكذلك الأطفال. إنه يتطلب وقتًا وورقة وقلمًا!

الجدول ٣-٨

المشكلة:
المعتقد:
الهدف:

المميزات	العيوب

سجل أفكار التوتر

بعض المواقف الباعثة على التوتر لا تحتاج إلى الاستعانة بجدول الستة أعمدة أو نموذج الخطوات الست الذي ناقشناه. وبالممارسة، لعلك قادر على "التركيز على ما هو مهم" من خلال الاستعانة بسجل أفكار ذي العمودين بدلًا من ذلك. هذا يشتمل على ملاحظة الأفكار المسببة للتوتر أو أخطاء التفكير التي ترتكبها عند مواجهة مشكلة أو مسألة بعينها. بمجرد أن تحدد أي الأفكار المسببة للتوتر، يمكنك البدء في تطبيق مهارات التفكير التي ناقشناها فيما سبق، وتنمية الأفكار المخففة من حدة التوتر لمواجهة تلك الأفكار. (تم تطوير طرق التعامل مع الأفكار المسببة للتوتر والأفكار المخففة من حدته على يد نينان وبالمر، مركز إدارة التوتر). وفيما يلي مثال كامل.

الجدول ٣-٩

المشكلة: فصل محتمل من العمل	**الهدف:** تقليل مستويات التوتر لدي والتعامل مع المخاوف المالية.
الأفكار المسببة للتوتر	**الأفكار المخففة من حدة التوتر**
قد يؤثر الفصل من العمل في أسرتي وشئوني المالية	لن يقلل التوتر من الفصل المحتمل - فإنه سيزيد الأمر سوءًا على الأرجح.
	أتمتع بالكثير من المهارات - إن تم الاستغناء عني، فلن أواجه مشكلة كبيرة في البحث عن وظيفة أخرى.
ينبغي ألا يحدث ذلك لي.	لماذا ينبغي ألا يحدث ذلك؟ الحقيقة أن هناك احتمالا لتخفيض العمالة.
ينبغي أن تهتم الشركة بطاقم العاملين.	تضع الشركة الجميع في الحسبان - فالأمر ليس شخصيًا.

إنهم يسيئون التعامل معي بعد كل هذه السنوات التي خدمتهم فيها.	هل حقًا يسيئون معاملتي؟ إنني آخذ الأمر على محمل شخصي. **أفكار أخرى** عندما تثار القلاقل في العمل، أقول لنفسي: "لا يمكنني فعل شيء في الوقت الحالي". استعن بأسلوب مدة الدقائق العشر المخصصة للتوتر في فترة المساء قبل العشاء. استعن بمهارات حل المشكلات للتعامل مع موقف التوظيف وراجع الموقف المالي. اطلب مهلة للوفاء بأقساط الرهن العقاري. قم بتحديث السيرة الذاتية وخذ نسخة ضوئية من أوراق العمل.

تمرين ١٦ استكمال سجل أفكار التوتر لمكافحة الشعور بالتوتر

١ فكر في موقف أو حدث تشعر فيه بالتوتر. دون المشكلة في سجل أفكار التوتر المقدمة في (الجدول ٣-١٠).

٢ دون أهدافك في سجل أفكار التوتر المرتبطة بهذه المشكلة.

٣ الآن فكـر فـي المشكلة. هل تشعر بالتوتـر إزاء تلك المشكلة؟ ما الذي تقوله لنفسك؟ دون الأفكار المسببة للتوتر في العمود الأول.

٤ الآن، فكر في بدائل مفيدة أكثر (أفكار مخففة من حدة التوتر) للأفكار المسببة للتوتر. في العمود الثاني، دون الأفكار المخففة من حدة التوتر في مقابل الأفكار المسببة للتوتر.

٥ بمجـرد أن تنتهي مـن تدوين الأفكار المخففة مـن حدة التوتر، دون أية أفكار إضافية أو مهام محددة أو إستراتيجيات تساعدك على تحقيق أهدافك المرغوبة.

الجدول ٣-١٠

المشكلة:	الهدف:
الأفكار المسببة للتوتر	**الأفكار المخففة من حدة التوتر**

التعامل مع غضبك

استجابة الفر الخاصة بالتوتر هي الشعور بالقلق، في حين أن استجابة الكر الخاصة بالتوتر هي الشعـور بالغضب. ربما يكون الشعور بالغضب في بعض المواقـف مفيدًا ويساعد علـى التكيف، مثلما في مواقـف القتال الحقيقية، علـى الرغم أنه فـي بعض المناسبات من الأفضل الحفـاظ على الهدوء إلى حد ما، وبخاصة في مكان العمل أو مع أسرتك.

ومـع ذلـك، حين تقع تحت وطـأة الكثير مـن الضغوط فـي العمل أو في المنـزل، مـن السهـل للغاية أن تغضـب بشدة. وهـذا عادةً ليس في صالح العلاقـات الإنسانيـة أو صحتـك - وبخاصـة ضغط الـدم - أو قدرتك على الحفـاظ علـى تركيزك على المهـام أو المشاريع. إن كنت تؤمـن أن هذا له تأثير سلبي في هذه الجوانب، فمن الجدير أن تتعامل مع غضبك.

تمرين ١٧ الشعور بإحساس ما، أي إحساس

هذا تمرين سريع يستحق القيام به لتوضيح نقطة مهمة.

حاول الآن الشعور بأي إحساس مثل الشعور بالغضب أو الذنب أو القلق دون أن يرد على ذهنك أي أفكار أو تخيلات أو صور. اقض ٣٠ ثانية للقيام بهذا التمرين.

كيف واصلت؟

بالنسبـة لمعظم الناس، يكاد يكون مستحيلًا أن تشعـر بإحساس ما لم يرد علـى ذهنك فكرة أو تخيل. وهـذه ملحوظة مهمة؛ لأنهـا توضح مدى أهمية أفكارنـا أو تصوراتنا الذهنيـة وتخيلاتنا كعوامل تسهم فـي الشعور بالتوتر وغيره مـن الأحاسيس. ومع ذلك، فإن الاستعانة بمهـارات التخيل والتفكير قد تساعد على تقليل حدة الغضب أو السيطرة عليه.

هناك مهارات سلوكية تساعدنا على الحفاظ على هدوئنا أكثر في المواقف الصعبة، مثل مهارات الإصرار. وسيتم تناول هذا في الفصل الخامس.

الآن، هيا نلق نظرة على الأفكار المحفزة للغضب والأفكار المبطلة له. كمثل الأساليب المعرفية الأخرى المذكورة في هذا الفصل، إذا استطعنا تحديد الأفكار المحفزة للغضب، يمكننا إذن أن نواجهها بأفكار مبطلة للغضب كما هو موضح في دراسة الحالة التالية.

دراسة حالة

"جون" الغاضب

كان "جون" يغضب بشدة من زملائه إذ كان يعتقد أنهم لا يؤدون واجباتهم في مشروع معين. ومع مدربه "نيك"، دون الأفكار المحفزة للغضب على ورقة (انظر ما يلي) وبمساعدة مدربه طور من الأفكار البديلة المبطلة للغضب. وبمجرد أن انتهيا من هذا التمرين، قاما بتطوير أفكار بناءة ودوناها على الورق.

الجدول ٣-١١

الأفكار المحفزة للغضب	الأفكار المبطلة للغضب
لماذا لا يؤدون واجباتهم؟	ربما أبالغ في التعميم.
إنهم غير مهتمين بالمشروع.	فقط لأنهم يتحدثون دومًا عن المشروع لا يعني أنهم غير مهتمين به.
سوف ننجز المشروع في وقت متأخر.	سأراجع الجدول مرة أخرى وأتحقق مما إذا كنا سنسلم المشروع وفق الموعد النهائي المتفق عليه.

◄

الجدول ٣-١١ *تابع*

الأفكار المحفزة للغضب	الأفكار المبطلة للغضب
لا أستطيع تحمل عدم تقصيرهم.	إن كانوا مقصرين، فلقد تحملت ذلك على مدار العامين الماضيين!
ينبغي أن يركزوا على هذا المشروع حقًا.	في الاجتماعات يبدون مركزين.
إنهم أغبياء فعلًا.	هذا ليس صحيحًا. لم يكونوا ليحصلوا على مؤهلاتهم ويعملوا بوظائفهم، لو أنهم كانوا أغبياء فعلًا.
	المزيد من الأفكار البناءة: لعلني أبالغ في رد الفعل. هل آخذ هذا المشروع على محمل الجد؟
	سأناقش مخاوفي بطريقة هادئة في الاجتماع القادم للفريق وسأحصل على تقييم الآخرين.

تمرين ١٨ إبطال غضبك

فكر في موقف أو شخص (أو كليهما!) شعرت حياله بغضب. دون الأفكار/التخيلات المحفزة للغضب في ورقة (الجدول ٣-١٢)، ثم طور الأفكار البديلة المبطلة للغضب لكي تقلل من شعورك بالغضب والتوتر وبدلًا من ذلك تركز على المهمة. اذكر المزيد من الأفكار البناءة التي قد تساعدك على التعامل مع المشكلة.

نصائح مفيدة

في دراسة الحالة، تلقى "جون" مساعدة من جانب مدربه. إذا واجهت صعوبة حيال تطوير الأفكار والمعتقدات المبطلة للغضب، فربما ترغب في أن تطلب من زميل أو صديق تثق به أن يساعدك. وبالتأكيد، لا تلجأ إلى زميل يغضب بسهولة، لأنه قد يشاركك الأفكار المحفزة للغضب المشابهة لأفكارك! اختر شخصًا يبدو لا يصاب بالتوتر حيال المشكلات، ولعله يستعين أكثر بالأفكار المخففة من حدة التوتر أو الأفكار المبطلة للغضب.

الجدول ٣-١٢

الأفكار المحفزة للغضب	الأفكار المبطلة للغضب
	المزيد من الأفكار البناءة:

التغلب على شَرَك تقدير الذات

في المجتمعات الغربية، اكتشفنا أن واحدًا من الأسباب الرئيسية للتوتر بالنسبة للأشخاص على مختلف أعمارهم هو اعتناق اعتقاد راسخ لمفهوم تقدير الذات. ربما يبدو هذا جديرًا بالملاحظة، ومع ذلك نرى هذا يوميًا في عملنا. في هذا القسم، سنركز على تقدير الذات والبديل الأصح المعروف بقبول الذات.

تمرين ١٩ تقدير الذات

اقض الدقائق الخمس التالية في التدوين على ورق أو على جهاز الكمبيوتر كيف تنمي أنت وأصدقاؤك وزملاؤك وأسرتك مفهوم تقدير الذات. وربما تظن أنك بخير لعدد من الأسباب. اذكر هذه الأسباب.

كان من السهل أداء تمرين ١٩ على الأرجح. لقد وجدنا أن العوامل "الخارجية" الأساسية التي يستعين بها الأشخاص في المجتمعات الغربية لتعزيز تقدير الذات هي ("بالمر"، ١٩٩٧):

- الإنجاز، مثل اجتياز الاختبارات،
- إقامة علاقة طيبة مع شريك الحياة،
- الحصول على وظيفة أو مهنة مجزية ومرضية،
- امتلاك عقار،
- التحلي بصفات بدنية ممتازة،
- التحلي بالكفاءة بخصوص جوانب مهمة في شخصيتك،

- كونك شريك حياة/جدًّا/زميلًا/صديقًا جيدًا،
- كونك حبيبًا/زوجًا مثاليًّا،
- كونك محبوبًا من شريك حياتك،
- كونك تحظى بقبول من جانب شريك حياتك،
- تمارس الشعائر الدينية.

بالأساس، يميل الناس إلى "ضعف تقدير الذات" حين يفقدون شيئًا ذا أهمية شخصية بالنسبة لهم، مثل الوظيفة أو شريك الحياة أو الصحية الجيدة أو الملكية الخاصة، وعلى العكس يزداد تقدير الذات كثيرًا حين يمتلكون أو يكتسبون شيئًا مهمًّا ذا طابع شخصي، مثل وظيفة جيدة أو شريك حياة جذاب أو بنية جسدية قوية أو معدل ذكاء عال. ومن ثم حين يقول شخص: "أنا بخير لأن ..."، وهذا الشخص يقع في شرك تقدير الذات. وبعبارات واقعية، بعض الأمثلة الشائعة لهذا الشرك تتمثل في اعتقاد أنك بخير:

- لأنني جذاب.
- أتمتع ببنية جسدية قوية.
- لدي وظيفة جيدة.
- لا أفقد أعصابي أبدًا.
- أنا والد صالح.
- أنا أتقن العلاقة الخاصة.
- لقد اجتزت الاختبار.
- إنني أتمتع بمؤهلات جيدة.
- لديَّ الكثير من الأصدقاء.
- أتمتع بحس فكاهي جيد.

- أنا قريب من أسرتي.
- لديَّ سيارة جيدة.

ومع ذلك، يتقدم جميع البشر في العمر ويصيرون أقل جاذبية على الأرجح (انظر في المرآة ولاحظ الشعر المتساقط أو التجاعيد!)، البعض قد يفقد وظيفته أو يضطر إلى التقاعد، البعض قد يعاني صفات سلبية، تمر عليهم أوقات تتراجع مهارات التربية لديهم، يفقدون ممتلكاتهم، يفشلون في اختبارات، يفقدون أصدقاء بسبب الموت أو الجدال. هذا مجرد اختيار محدود للجوانب الشخصية ذات الصلة. ونحن واثقون بأنك قادر على التفكير في المزيد والمزيد.

ومن ثم، فلسفة تقدير المرء لذاته يمكن أن تؤهلنا إلى مشكلات محتملة في المستقبل حين تعصف بنا المحن على اختلاف أشكالها. وليس من المستغرب أن تظهر الأبحاث كيف يلوم المعلمون عادة التغطية الإعلامية الضعيفة والافتقار إلى دعم الحكومة باعتبارها عوامل كبرى مساهمة في ضعف تقدير الذات واحترام الذات. إذن، ما البديل؟

من الشَرَك إلى درجة أكبر من قبول الذات

مع تقدير الذات، أنت تشعر بالارتياح حيال نفسك حين تسير الحياة على خير ما يرام، وتشعر بالسوء حين يحدث العكس. ومن أجل تجنب هذه التقلبات ودوامة الصعود والهبوط لتقدير الذات، نقول لك إن تعلم قبول الذات بدرجة أكبر قد يقلل كثيرًا من التوتر ويمنح الناس شعورًا جديدًا بالحرية الشخصية. يعترف مفهوم قبول الذات بأن أحد الجوانب الرئيسية التي تجعلنا بشرًا هو أننا عرضة لارتكاب الأخطاء ولسنا مثاليين بكل تأكيد. ومن ثم، يمكننا أن نقلب العبارة السابقة بأن نقول لأنفسنا:

أنا بخير لأنني موجود وحسب.

برغـم أن هذا قد يبدو تطرفًا، اقض بضع دقائـق تفكر في هذه الفكرة. هل هـذا سيزيـل التوتر من الكثير مــن المواقف التنافسية التي قـد واجهتها أو حيـن تفقد شيئًا مهما فـي حياتك؟ وإليك معتقدًا مفيـدًا آخر متعلقًا بقبول الذات:

يمكنني قبول ذاتي، بما في ذلك عيوبي، مع وجود أفضلية قوية لتحسين نفسي، برغم أنه من الناحية الواقعية لست مضطرًّا لذلك.

وهــذا معتقــد أفضل. بإمكانــك أن تتعلم قبول نفسك برغــم أخطائك كلها. وبرغـم ذلك، وجدنـا أن هذا مهـم، بالنسبـة لأصحاب المعتقـدات القوية والراسخـة والمثاليـة مـن أجـل الحفاظ علـى الرغبـة القوية لـلأداء على مستـوى جيد. وتُعد الأولويات والاحتياجـات والرغبات صحية جدًّا طالما أن الأشخاص غيـر مطالبين "بضرورة" تحقيق هـذه الرغبات. وهكذا يساعد مفهوم قبول الذات على الحفاظ الواقعية، على عكس تقدير الذات.

السعـي للامتياز – وهو أمر مرحب به في العمل وفي غيره من الأماكن – ليـس مثل اقتضاء الكمال بنسبـة مائة بالمائة، وهو أمر نادر التحقق. ولعلك لاحظـت أن الأشخاص المثاليين نـادرًا ما يسعـدون بما أنجـزوه أو أنجزه الآخرون. يكمن السر فيما يقولونه بمجرد أن ينتهوا من مهمة ذات أهمية:

كنت بخير.

كان بإمكاني أن أنجزها على نحو أفضل.

كان بإمكانك أن تنجزها على نحو أفضل.

كان الأمر مرضيًا.

نظـرًا لأن المديرين والآباء عادة ما يحبطون طاقم الموظفين أو الأبناء دون أن يدركوا ذلك.

وهناك اعتقاد مفيد خاص بقبول الذات قد يتمثل في:

أنا أعقد من أن يتم تقييمي.

وهذه فكرة جديـرة بالملاحظة للتخلص من التوتر في الكثير من المواقف.

فكـر في التداعيـات حين نترجم هذا إلـى مثال حي. بدلًا مـن قول: "نظرًا لأننـي أخفقت في اختباري، فأنا فاشـل تمامًا" (تقييم عام للذات يؤدي إلى الشعـور بالتوتر والقلق والاكتئاب على نحو يعوق الذات عن تحقيق الأهداف، والبديـل هو أن تقول: "نظرًا لأنني أخفقت في اختباري، كل ما يثبته هذا هو أنـي أعاني ضعفًا في مهارات الاختبارات" (تقييم المهارات يؤدي إلى شعور واقعي وصحـي بخيبة الأمل، ولكنـه يظل محفزًا). وربمـا يضيف الشخص قائلًا: "وكان بإمكاني على أية حال قضاء المزيد من الوقت في المراجعة".

وختامًـا، مفهوم قبـول الذات أكثر صلابة من مفهـوم تقدير الذات، لأن مفهـوم قبـول الذات واقعـي ومنطقي وعملـي. بإمكانك تقييـم مهاراتك أو جوانـب معينة في نفسك، ولكن أن تقيم نفسـك تقييمًا عامًا لا يضيف إليك شيئًا!

قبول الآخرين وعدم قبول سلوكياتهم

فكـر في أوقات حيـن كنت تغضب مـن سلوكيات الآخرين، مثـل السلوكيات الخاصـة بشريك حياتـك، أو أبنائك، أو والديـك، أو زملائك، أو مديريك، أو حتى سائق آخر على الطريق. هل كنت تصدر أحكامًا عامة وتصفهم كما يلي:

- شخص عديم الفائدة،
- وغد كسول،
- أحمق تمامًا،
- غبي تمامًا،
- مغفل،

- أيله تمامًا، أو "...."!؟

أو لعلك تحافظ على هدوئك نسبيًا وتتقبل أخطاءهم من خلال تقييم مثل هذه الجوانب كما يلي:

- في هذه المناسبة، تصرفت طفلتي بطريقة غبية ولكن هذا لا يعني أنها غبية.
- وهذا دليل أقوى على أنه عرضة لارتكاب الأخطاء.
- أبي يعاني ضعف مهارات التعامل مع الآخرين.
- يبدو أن السائق يعاني ضعف مهارات القيادة.
- لعلها تتصرف بطريقة غبية ولكن هذا لا يجعل منها غبية.
- يبدي مديري ضعفًا في الكثير من مهارات الإدارة.

فبدلًا من أن تقول إن الشخص الآخر "لا ينبغي" أن يتصرف بطريقة معينة، وإن فعل ذلك، توسمه "بصفة" معينة، فأنت تتقبل حقيقة أنه عرضة لارتكاب الأخطاء، وهو ما يساعدك على تقليل مستويات التوتر لديك، وكذلك مستويات الغضب على الأرجح. إننا لا نقترح عليك قبول سلوكياتهم؛ بل نقترح قبول أنهم عرضة لارتكاب الأخطاء. سنريك كيفية التعامل مع السلوكيات غير المستحبة في الفصل الخامس.

تمرين ٢٠ لا تقيم نفسك ولا تقيم الآخرين!

في المرة التالية التي تسمع فيها نفسك تقيم نفسك أو الآخرين تقييمًا عامًّا، استغل الموقف كفرصة لتبدأ سريعًا في تقييم جانب لا

يعجبك من جوانب شخصيتك أو شخصية الآخرين، وليس بطريقة إصدار حكم عام. لاحظ ما إذا كان يساعدك على تقليل مستويات التوتر لديك، ومن ثم يمكنك من التعامل مع الموقف بطريقة ملائمة أكثر.

هذا سيبدو تمرينًا سهلًا للقيام به. لا تنخدع. بعد سنوات من المزاولة المستمرة لتقييم نفسك والآخرين، قد يكون من الصعب أن تتعلم تقييم سلوكيات أو جانب من جوانب الشخصية فقط!

سلسلة الاستنتاجات

هل وجدت نفسك من قبل تشعر بالتوتر أو القلق حيال موقف أو حدث قريب ولكنك لا تستطيع أن تضع يدك على السبب الظاهري لذلك الشعور بعدم الراحة؟ ففي الحالات القصوى، لعلك تختار تجنب الموقف في حالة وقوع شيء سيئ.

استرجع نموذج الخطوات الست الذي وصفناه فيما سبق في هذا الفصل. تُعد سلسلة الاستنتاجات أسلوبًا يساعدك على زيادة فهمك لأكثر الجوانب أهمية أو ذات صلة للحادث المحفز الذي قد يتسبب لك في الشعور بالتوتر. وهذا أسلوب مفيد لأنه يساعدك على تنقيح المشكلة ثم يساعدك على استنتاج الأفكار المسببة للتوتر أو الأفكار المتعارضة مع الأداء. وفي الكثير من المناسبات، ليست المشكلة المبدئية التي تمت ملاحظتها في الخطوة (أ) من النموذج الثلاثي هي الموضوع الأساسي الذي يجب التعامل معه. لقد ذكرنا في الفصل الثاني، الجدول ٢-٢ أن التدخل هو تفسير يتخطى الواقع المرئي، والذي يضفي له معنى. بل والأكثر من ذلك، ربما يكون دقيقًا أو غير دقيق. في المثال التالي لدراسة الحالة، لاحظ أن المدرب

يسـأل المتدرب عن أكثر شيء يقلقه. وبينما يجيب المتدرب على الأسئلة، لا ينتقـد المدرب الإجابات بل ويفترض أنها دقيقة وصادقة. إننا لا نشك عادةً في استنتاجاتنا التي قد تؤدي إلى شعور بالتوتر على نحو غير ضروري.

دراسة حالة

سلسلة الاستنتاجات

كان "جـاك" قلقًـا حيال عـدم تقديمـه عرضًـا تقديميًا جيـدًا في عملـه. لمساعـدة "جـاك" والمـدرب على فهـم الخـوف الضمني، قامـا بالاستعانة بسلسلة الاستنتاجـات. الخطوات موضحة فيما يلي (مأخوذة من بالمر، ٢٠٠٩):

المـدرب: **إذن، تظهر المشكلة في أنك تشعر بالقلق إزاء عدم تقديم عروضٍ تقديمية جيدة. ربما من المفيـد أن تكتشف ما إذا كنت قلقًا حقًّا حيال الأمر. هل يجدر بنا التحقيق في هذا الأمر بمزيد من التفصيل؟**

المتدرب: **حسنًا.**

المدرب: **ما الذي يثير القلق في بالك إزاء عدم تقديم عرض تقديمي جيد؟**

المتدرب: **ربما يضحك زملائي. (ملحوظة: استنتاج رقم ١)**

المـدرب: **لنفترض لدقيقـة أنهم سيضحكون بالفعـل، ما الذي يثير القلق حيال ذلك؟**

المتدرب: **سأفقـد ثقتي بنفسي، وربما يظنون أنني غبي. (ملحوظة: استنتاج رقم ٢ واستنتاج رقم ٣)**

المدرب: لمدة دقيقة دعنا نفترض أنك فقدت الثقة ويراك الآخرون غبيًّا، ما الذي يثير القلق حيال ذلك؟

المتدرب: ربما يسمع مديري عن ذلك وربما أفقد عملي. (ملحوظة: استنتاج رقم ٤)

المدرب: إذا فقدت وظيفتك، فما الذي سيثير القلق حيال ذلك؟

المتدرب: حسنًا، أظن أنني قد أفقد شقتي وينتهي بي الأمر إلى الإقامة في الشوارع. (ملحوظة: استنتاج رقم ٥)

(ملحوظة: الآن، يقوم المدرب بمراجعة الاستنتاجات).

المدرب: أود أن أراجع ما قمنا بتغطيته. أنت على الأرجح قلق بشأن عدد من الموضوعات: ١) ضحك زملائك، ٢) فقدك للثقة بالنفس، ٣) أن يراك الآخرون غبيًّا، ٤) احتمال فقد وظيفتك، ٥) احتمال فقد شقتك وينتهي بك الأمر في الشارع.... حين تشعر بالقلق ما الذي تظن أنك أكثر قلقًا بشأنه؟

المتدرب: أشك كثيرًا في أنني سأفقد شقتي وينتهي بي الأمر في الشارع. ولكن وظيفتي تعني الكثير بالنسبة لي. لا أريد أن أفقدها. هذا ما أردته دائمًا.

المدرب: هل تقول إنك لا تقلق من تقديم العرض التقديمي بقدر ما تقلق بشأن فقدك الوظيفة الذي تعتبره خوفك الحقيقي؟

(ملحوظة: لقد صاغ المدرب الافتراض المهم بعبارة أخرى ذات صلة أكثر بالحدث المحفز للقلق).

المتدرب: أجل.

لقد توصلنا للافتراض المهم أو الاستنتاج الرئيسي. برغم أننا توصلنا لهذا، فإن المهمة لم يتم إنجازها بعد. يمكنك أن تستعين بهذه المعلومة الجديدة لإحراز تقدم في الخطوتين (أ) و(ب) في النموذج الثلاثي للتوتر. هذا يشتمل على استنباط الأفكار والمعتقدات المسببة للتوتر أو العائقة للأداء. استخدام التصور عند هذه الخطوة قد يكون مفيدًا كما يمكننا أن نلاحظ فيما يلي. هيا نعد إلى المثال الخاص بـ"جاك":

المدرب: أريدك أن تتخيل نفسك فقدت وظيفتك ... الوظيفة التي لطالما أردتها. تذكر أنك قضيت سنوات تجاهد للحصول على هذه الوظيفة وها أنت تفقدها. هل يمكنك تصور هذا في خيالك؟

المتدرب: أجل، أستطيع.

المدرب: ما الذي تقوله في نفسك في اللحظة الحالية؟

المتدرب: يجب ألا أفقد وظيفتي. (ملحوظة: اعتقاد راسخ، ومطلق، وملح).

المدرب: وإن فقدتها؟

(ملحوظة: المدرب يطرح السؤال ليجعل "جاك" واعيًا للحدث الذي يخافه).

المتدرب: لا أستطيع تحمل ذلك. ستكون الحياة بشعة.

(ملحوظة: عدم قبول الإحباط وتوقع أسوأ المعتقدات).

المدرب: كيف ترى نفسك باعتبارك فردًا؟

(ملحوظة: يفحص المدرب ما إذا كان المتدرب يقلل من قبوله لذاته إن فقد الوظيفة).

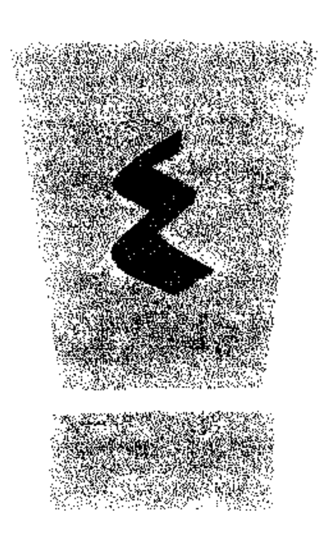
المتدرب: فاشل تمامًا! (ملحوظة: عدم قبول الذات)

سلسلة الاستنتاجات هو أسلوب متقدم من تدريب الذات وهو ذو أهمية بالغة حين تكون متأكدًا مما يجعلك تشعر بالتوتر. لعلك ترغب في العودة إلى تمرين ١٤ إن ساورك الشك بأن الحدث أو الموقف المثير للتوتر لم يكن مهمًّا.

ملخص الفصل

- هذا المنهج المعرفي للتعامل مع التوتر ليس بجديد. لقد أدرك الفلاسفة قبل ألفي عام أن تفكيرنا يسهم في مستوى التوتر الذي نشعر به.
- من الصعب خلق الأحاسيس بدون أفكار أو تصورات ذهنية في خيالك.
- هناك ١٥ خطأ من أخطاء التفكير التي تفاقم من الشعور بالتوتر.
- يمكن الاستعانة بنموذج الخطوات الست للتقليل أو التخلص من التوتر وتعزيز الأداء.
- يمكنك الاستعانة بمجموعة من مهارات التفكير للتعامل مع أخطاء التفكير.
- ربما تكون الأفكار المخففة من حدة التوتر بمثابة بدائل مفيدة للأفكار المسببة للتوتر.
- يمكن تعديل الأفكار المتعارضة مع الأداء لتكون أفكارًا معززة للأداء.
- تقدير الذات قد يتسبب في مشكلات لنا، في حين أن قبول الذات قد يكون مفهومًا معززًا وراسخًا أكثر.
- يصح تقييم المهارات وجوانب الشخصية، ولكن لا يصح أن تقيم الشخص تقييمًا عامًّا.
- يمكن الاستعانة بسلسلة الاستنتاجات لتكتشف ما تشعر حياله بالتوتر.

الآن، دوّن ملاحظاتك حول ما تعلمته.



تغيير تصوراتك

لقد لاحظنا أن الأشخاص أقل عرضة للتعامل بنجاح مع المواقف الباعثة على التوتر أو المواقف الصعبة، إذا لم يستعدوا لها، وهذا منطق سليم. فقط تخيل أنك تقدم عرضًا تقديميًّا بلا استعداد كافٍ، أو دون المراجعة لاختبار مهم! ما النتائج المحتملة إن لم تتلق دروسًا قبل الخضوع لاختبار القيادة؟ نظن أنك ستكون أكثر عرضة للفشل.

وهناك ملاحظة أخرى تستحق التسجيل؛ ألا وهي قبل الأحداث المرهقة، يميل الأشخاص إلى اختزان الصور أو التخيلات السلبية في مخيلاتهم بشأن كيف سيتكيفون - أو لنكن أكثر دقة كيف لا يتكيفون - مع الموقف. ونادرًا ما تقل التخيلات الخاصة بازدياد الموقف سوءًا من مستويات التوتر، ومن ثم فإن الشخص يصير تدريجيًّا متوترًا أكثر قبل مواجهة الحدث. وهذا قد يؤثر في النوم؛ لأن الشخص يجد من الصعب أن يكف عن التخيل والتفكير وقت النوم، حتى إن خلد للنوم، فإنه عادة يستيقظ مبكرًا.

حين تشعر بالتوتر، قد يصعب الحفاظ على تركيزك على الأهداف. كما أننا نلجأ إلى تناول الطعام أكثر أو الإفراط في التدخين. ولحسن الحظ،

هنـاك عدد من تماريـن التخيل التي طورها علماء النفسـ لمساعدة معظم الناس على التعامل مع تلك المشكلات. في القسم التالي، سنقدم ست طرق فعالة لنجعلك تنجح في التغلب على التوتر.

تخيل المواجهة

هـذا على الأرجـح أكثر الأساليـب فاعليـة لإدارة التوتر من أجـل مساعدة الآخرين على التعامل مع المواقف الصعبة أو سيناريوهات التوتر المحتملة، ويمكـن أن تساعدك فـي الحالات القصـوى مثل حالات الخـوف المرضي. ومـن خلال تخيـل نفسك تتعامل مـع المواقف التي تخشاهـا ، فأنت تتحدى التخيلات السلبية أو الكارثية مباشرة التي قد تضايقك قبل حدوثها بالفعل. لاحـظ أننا نستخـدم كلمة "المواجهـة" وليس "السيطـرة". وهذا مهم لأن معظم الناس الذين لا يثقون بأنفسهم يكون أداؤهم مثاليًا ومن ثم لا يؤمنون بتخيـل السيطـرة. تخيل المواجهـة يمكنك من قبـول أنك ربمـا لا تستطيع أن تقـدم عرضًـا تقديميًا مثاليًـا ، أو تكون مضيافًـا ، أو لا ترتكب أخطاء في المقابلـة الشخصية المهمة أو ترتكـب القليل من الأخطاء عند مقابلة أسرة أو أصدقـاء شريك حياتـك الجديد. ما تقوم به بدلًا من ذلك هو اتباع منهج خطـوة بخطـوة لمساعدتك على التعامـل مع المحنة. هـذا التمرين نوع من التدريب على التخيل الذي يساعدك على بناء الثقة. ومن أجل فهم الأسلوب الأساسي، جرب تمرين ٢١.

تمرين ٢١ تخيل المواجهة

خطوة ١ فكر في موقف مستقبلي تشعر حياله بالتوتر.

خطـوة ٢ دون الجوانـب الخاصة بأكثر المواقـف التي تشعر حيالها بالتوتر.

خطوة ٣ طور طرقًا للتعامل مع هذه الصعوبات.

خطـوة ٤ الآن، تخيل نفسك في الموقف الذي تخشاه. تصور نفسك تواجه كل صعوبة متوقعة حين تظهر لك. كرر هذا الإجراء ثلاث أو أربع مرات.

خطوة ٥ تدرب على خطوة ٤ يوميًّا، وخاصة حين تشعر بالتوتر حيال موقف وشيك الحدوث.

تُعـد الخطوة الثالثـة عائقًا بالنسبة لبعض الناس لأنهم غيـر قادرين على تطويـر طرق للتعامل مـع الموقف. في هـذه الحالات، نوصـي بأنه قد يكون مـن المفيد مناقشة المشكلة مع زميل أو صديـق أو قريب متمرس. تذكر أن الفكرة تتمثل في التعامل مع أسوأ مخاوفك وعدم التظاهر بأنها قد لا تحدث بكل بساطة.

على سبيل المثال، إذا كنت تشعر بالتوتر من الإجابة عن الأسئلة الصعبة بعد تقديم عرض تقديمي، فعليك عندئذ أن تركز على الكيفية التي ستتعامل بها مع الموقف في حال حدوثه. لعلك تحدد أفضل إستراتيجية لتعلم الجمهور أنـك غير متأكد من الإجابة عـن أسئلة معينة، ولكنك ستعـاود التواصل مع الشخصـ بعد الانتهاء من العرض التقديمي. ربما تصير هذه الإستراتيجية جانبًا أساسيًّا من التخيل لممارسة خطوة ٤. وبالعودة إلى المثال الكلاسيكي الـذي يثير التوتر لدى الكثيرين ألا وهو اختبار القيادة: ربما تشتمل خطوة ٤ على تخيل نفسك تستعد لهذا اليوم، حضور درس القيادة، مقابلة الممتحن، القيام بمناورات صعبة وما إلى ذلك.

هـذه الطريقة تساعد علـى عرقلة التصـورات السلبية التـي تنتج عنها مستويـات عالية من التوتـر، ومن ثم تصير نبوءات ذاتيـة التحقق. اكتشف الكثيـر مـن المديريـن الناجحيـن والآبـاء المحبيـن أن بإمكانهـم تعليـم طاقـم الموظفين وأبنائهـم كيفية تخيل المواجهة للتعامـل مع مجموعة من

المشكلات. وقد وجد الآباء أنه أسلوب مفيد للغاية لتهدئة الأعصاب حين يرتبط الأمر بخوض الاختبارات.

تخيل التحفيز الذاتي

يستخدم تخيل التحفيز لمساعدة الآخرين أن يلهموا أنفسهم للتصرف في أي مجال من مجالات الحياة التي يحتاجون فيها إلى التحفيز السريع. قام "بالمر" و"نينان" في مركز التدريب بتطوير هذا الأسلوب، واللذان وجدا أن الكثير من عملائهما يتجنبون تغيرات الحياة لأنهم يخشون من عدم التكيف مع التوتر الذي يخلقه ذلك التغيير.

يتكون تمرين تخيل التحفيز الذاتي من: أولًا تخيل قضاء باقي حياتك دون القيام بما ترغب في القيام به، وثانيًا، تخيل أنك تقوم بالفعل بما ترغب في القيام به. يقدم لك تمرين ٢٢ إطار العمل اللازم للاستعانة بتخيل التحفيز الذاتي.

تمرين ٢٢ تخيل التحفيز الذاتي

اقض بضع دقائق لتفكر في جوانب حياتك الممكنة التي يمكنك أن تحسنها من خلال المبادرة بالفعل الذي كنت تتحاشاه. قد تشتمل الأمثلة على: تغيير الوظيفة أو السعي لترقية، العودة للدراسة، الانتهاء من علاقة مهمة، تأليف كتاب، أو تحدي مديرك، أو والديك أو أصهارك بخصوص مشكلة مهمة. إن كنت لا تعمل، فهل تحررت من الوهم بعد أن تلقيت "الرفض" عدة مرات؟

بافتراض أنك لست محبطًا للغاية بخصوص جانب من جوانب حياتك والذي تود أن تغيره، قم بالتمرين التالي. بمجرد أن تبدأ، من المهم أن تنفذ الخطوات الثلاث جميعها.

خطـوة ١ تخيل أنك لـم تجر التغيير الذي تـود أن تجريه فيما تبقى من حياتـك. ولتسهيل هذا التمريـن، تخيل تأثير ذلك فيـك، وربما في شريك الحيـاة أيضًا على مدار باقي حياتك وحتـى يوم وفاتـك؛ إن لم تفعل شيئًـا إزاء ذلك. فكر في كل الأمور التي ندمت عليها أيضًا. تخيل التأثير عامًا تلو عام.

خطـوة ٢ الآن، تخيـل نفسـك تقوم بما كنت ترغـب في القيام بـه، ثم لاحـظ الفوائد الإيجابيـة لتغيير نفسـك على المدى القصير والمدى الطويل بالنسبة لك وبالنسبة للآخرين على الأرجح.

خطوة ٣ الآن، فكر في كيف ستنفذ الخطوة رقم ٢.

مـن الأهميـة بمـكان أن تتخيـل خطـوة ١ (المعروفـة بتخيل "عدم التصرف") قبل خطوة ٢ (المعروفة بتخيل "التصرف")، وإلا فمن الممكـن أن تفقد تحفيـزك لذاتك، وهو أمر لا يرمـي إليه التمرين! لقـد ساعد تخيل التحفيز على تغيير حيـاة أشخاص وإخراجهم من حالة الملل والتوتر إلى آفاق جديدة ومثيرة.

تخيل الحفاظ على التركيز (على الأهداف)

مـن المهم عند محاولـة التعامل مع التوتر وزيادة مستـوى الأداء أن ترى ما وراء الأزمـة الحاليـة. قـد يفيدك تنمية أهـداف شخصيـة ومتعلقة بالعمل علـى المدى القصير والمتوسط والطويل ويفيدك أيضًا الحفاظ على التقدم والتحـرك للأمـام. وأسلوب تخيـل الحفاظ علـى التركيز المعـروف أيضًا بأسلـوب التركيـز على الأهـداف هو أسلـوب يساعدك على تذكـر أهدافك بصفة يومية (انظر بالمر وبيرو، ٢٠٠٦) التمرين ٢٣ يصف العملية.

تمرين ٢٣ تخيل الحفاظ على التركيز أو تخيل التركيز على الأهداف

خطوة ١ اختر الجانب الذي تريد العمل عليه أولًا، إما أن يكون هدفًا شخصيًا/اجتماعيًا أو هدفًا في العمل/متعلقًا بالمهنة. (وبدلًا من ذلك، لعلك ترغب في العمل على مزيج من الأهداف الشخصية والأهداف المتعلقة بالعمل في آن واحد. لقد اقترحنا عليك العمل على جانب واحد في كل مرة حيث إن مدربينا وجدوا أن هذا أسهل). الآن، فكر فيما تريد أو تحتاج إلى تحقيقه في جانب محدد من اللحظة الحالية.

خطوة ٢ ضع أهدافًا واقعية على المدى القصير والمتوسط والطويل لحياتك الشخصية و/أو حياتك العملية. دون هذه الأهداف.

خطوة ٣ بالنسبة لكل هدف، ضع تخيلًا أو تصورًا مرتبطًا به ليذكرك به. (على سبيل المثال، إذا كان لديك هدف شخصي على المدى المتوسط يتمثل في تسلق الصخور، ربما تتصور في مخيلتك جبلًا معينًا أو تلة من الصخور التي تعرفها. إذا كان لديك هدف عملي قصير المدى بخصوص تغيير مهنتك، فإنه يمكنك أن تتخيل نفسك في بناية تمثل الوظيفة الجديدة أو الكلية التي قد تلتحق بها لتحظى بتدريب مرة أخرى).

خطوة ٤ الآن، تدرب على ربط الهدف بتصور/صورة.

خطوة ٥ استعن بالصور أو التصورات الموجودة في مخيلتك لتذكرك بأهدافك باستمرار. يمكنك ممارسة هذا التمرين في أي وقت مناسب لك؛ حين تنتظر القطار أو الحافلة مثلًا أو حين تسترخي في حوض الاستحمام.

تخيل إطار مستقبلي

عادة ما يفتقد الناس رؤية إزاء الموقف المسبب للتوتر، مثل فقد الوظيفة، أو الفشل في اختبار، أو الانفصال أو سوء الأداء. وغالبًا لا يفيدك التوتر في التعامل مع الموقف بطريقة بناءة، وكثيرًا ما يفتقدون رؤية أهدافهم. يساعدك تخيل زمني مستقبلي الحفاظ على تكوين رؤية عن الموقف، وهو بمثابة أداة "عدم المبالغة في توقع الأسوأ". يشرح تمرين ٢٤ كيفية القيام بذلك.

تمرين ٢٤ تخيل زمني مستقبلي

خطوة ١ فكر في مشكلة حالية أو موقف حالي تشعر إزاءه بالتوتر.

خطوة ٢ تخيل نفسك بعد مرور ثلاثة أشهر. هل ستكون المشكلة الحالية باعثة على التوتر كما هي الآن؟

خطوة ٣ تخيل نفسك بعد مرور ستة أشهر. هل ستكون المشكلة الحالية باعثة على التوتر أو تمثل أهمية كما هي الآن؟ هل يمكنك أن ترى نفسك تواصل حياتك؟

خطوة ٤ تخيل نفسك بعد مرور ١٢ شهرًا. هل ستكون المشكلة الحالية باعثة على التوتر أو تمثل أهمية كما هي الآن؟ هل يمكنك أن ترى نفسك تواصل حياتك؟

خطوة ٥ تخيل نفسك بعد مرور عامين. هل ستكون المشكلة الحالية باعثة على التوتر أو تمثل أهمية كما هي الآن؟ هل ستسخر من مشكلتك حين تتذكرها؟ هل تستطيع أن ترى نفسك تحظى بمتعة مرة أخرى؟

خطـوة ٦ تخيل نفسك بعد مـرور خمس سنوات. هل ستكون ذكرى المشكلـة أو أهميتهـا ستتـواري؟ إذا كنت تجد أنـه من الصعب تخيل مستقبل إيجابـي، فتخيل أن لديك وظيفة أو مهنة جديدة، أصدقاء مختلفين أو أي شيء مناسب لك.

تخيل الاسترخاء

يُعد تخيل الاسترخاء أسلوبًا ممتازًا يساعدك على تحقيق حالة من الاسترخاء للجسد والذهن. وهذا يشتمل على تخيل واحد من أماكن الاسترخاء المفضلة لديـك. قد يكون المشهد حقيقيًّا أو متخيلًا؛ مثل حمام شمس على الشاطئ، أو تمشية في متنزه، أو أخذ حمام يساعد على الاسترخاء. يصف تمرين ٢٥ الإجراء.

تمرين ٢٥ تخيل الاسترخاء

خطـوة ١ ابحث عن مكان هادئ حيث لا يحتمل مقاطعتك. اخفض من مستوى الإضاءة إن كان هذا ممكنًا.

خطوة ٢ ابحث عن وضعية مريحة واستلق أو اجلس بهدوء.

خطـوة ٣ أغمض عينيـك وتخيـل واحدًا مـن أماكـن الاسترخاء المفضلة لديك.

خطوة ٤ ركز على الألوان في مكان الاسترخاء الخاص بك.

خطوة ٥ ركز على لون واحد معين.

خطوة ٦ ركز على الأصوات أو السكون الموجود في مكان الاسترخاء الخاص بك.

خطوة ٧ تخيل أنك تلمس شيئًا في مكان الاسترخاء الخاص بك.

خطوة ٨ ركز على العطور أو الروائح الموجودة في مكان الاسترخاء الخاص بك.

خطوة ٩ افتح عينيك في الوقت الذي يروقك.

أي شخص يمارس هذا الأسلوب سيكون قادرًا على تحقيق حالة من الاسترخاء بسرعة نسبية وبقليل من الجهد. إذا كنت حريصًا على إجادة تخيل الاسترخاء، نوصي بأن تمارس هذا التمرين مرتين في اليوم لمدة ١٤ يومًا. بعد هذا القدر من الممارسة، ستكتشف أنك ستكون قادرًا على ممارسة التدريب بكل سهولة ويسر. الكثير من عملاء التدريب أو الاستشارة لدينا تعلموا استخدام هذا الأسلوب وأعينهم مفتوحة في أثناء الوقوف على محطة قطار مزدحمة، ولكن هذا يتطلب المزيد من الممارسة!

تخيل كبح الاشتهاء

حين نشعر بالتوتر أو نقع تحت وطأة الضغط، ربما نلجأ إلى الإسراف في تناول الطعام لأسباب عاطفية ونستهلك الكثير من الوجبات الخفيفة المفضلة لدينا؛ وإذا كنا مدخنين، فإن التعرض للتوتر سيزيد من جرعة النيكوتين التي نتناولها بصفة عامة من خلال زيادة التدخين. وربما يُعد بدء برامج تناول الطعام الصحي أو حمية التحكم في الوزن أو الإقلاع عن التدخين من المهام الصعبة. والتخيل الذهني عادةً ما يكون محوريًا بالنسبة

للاشتهاء وخاصة اشتهاء الطعام (انظر "هارفي" وآخرين، ٢٠٠٥).
بمجرد أن تبدأ في حمية، من المرجح أن تبدأ في تخيل أطعمتك المفضلة أو الوجبات الخفيفة المفضلة لديك وإذا أقلعت عن التدخين، فستتخيل مصدر النيكوتين مثل السجائر. لعلك لاحظت أن الاشتهاء يزداد إذا بدأت تخيل الطعام أو السجائر. وهذا أمر سيئ للغاية بالنسبة لمن يتبعون حميات غذائية. يساعدك تخيل كبح الاشتهاء على التعامل مع هذه التصورات الخاصة بالطعام أو غيره من الأشياء، ويمكنك الاستعاضة عنها بصور طبيعية. تمرين ٢٦ يصف لك كيف يمكنك ممارسة تخيل كبح الاشتهاء. (يمكن استخدام هذا الأسلوب مقترنًا بغيره من التدخلات المتعلقة بالحالة الصحية الموجودة في الفصل السادس).

تمرين ٢٦ تخيل كبح الاشتهاء

خطوة ١ قبل أن تبدأ برنامج التحكم في وزنك أو الإقلاع عن التدخين، فكر في صورة طبيعية يمكنك أن تستحضرها في مخيلتك بكل سهولة. لا ينبغي أن ترتبط باشتهائك لشيء معين. على سبيل المثال، تخيل منظر قوس قزح أو مروج خضراء أو غابة.

خطوة ٢ أغمض عينيك. الآن، اقض عشر دقائق لتجتهد في التركيز على تخيلاتك المحايدة. تخيل الألوان، وانظر إلى الأشياء من زوايا مختلفة.

خطوة ٣ الآن، تخيل ما تشتهيه وقد يفسد عليك برنامج التحكم في الوزن أو الإقلاع عن التدخين، على سبيل المثال شيكولاتة أو رقائق البطاطس. بمجرد أن تبدأ في تخيل الأشياء، خلال ثانيتين أو ثلاث، استبدل الصورة الطبيعية مثل قوس قزح زاهي الألوان بالصورة.

خطــوة ٤ ابــدأ برنامجك وبمجــرد أن يظهر الشـــيء الذي تشتهيه فجأة، استبدل صورة طبيعية بالصورة.

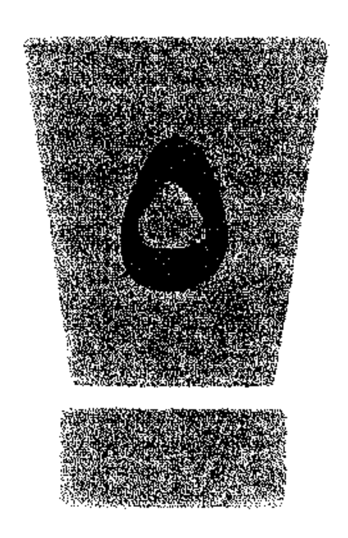
يمكــن تسجيــل التعليمات الخاصـــة بتمارين التخيل التي قمنــا بتغطيتها في هــذا الفصل بــكل سهولة على شريط كاسيت أو جهــاز آيب ود، بحيث يمكن تشغيلهــا حين تؤدي التمارين. في الفصل السادس، الذي يركز على الصحة البدنية، نقدم أسلوبًا آخــر للتخيل يساعد على الاسترخاء البدني والذهني. إذا كنت في حاجــة ماسة للاسترخاء، انظر صفحة ١٥٤ وجرب تمرين ٣٤، ثم ارجع إلى الفصل الخامس بمجرد أن تنتهي من التمرين.

ملخص الفصل

- يمكن أن يساعدك التخيل على بناء الثقة قبل وقوع الحدث.
- بالنسبــة للكثيرين، قد تكون أساليب التخيــل مفيدة مثلها مثل الأساليب المعرفية.
- يعد تخيل المواجهة واحدًا من أقوى الأساليب التي تساعدك على التعامل مع الأحداث المستقبلية وتقليل التوتر.
- قــد يقلــل التدرب في مخيلتك علــى المهام المتعلقة بــالأداء من مستوى التوتر ويعزز النتائج.
- قد يساعد تخيل التحفيز على تحفيز نفسك.
- يساعــدك تخيل الحفاظ على التركيز (أو التركيــز على الأهداف) على تعزيز أهدافك ويذكرك بها.
- قد يساعدك التخيل الزمني المستقبلي على عدم توقع الأسوأ.

- بالممارسة المنتظمة يقودك تخيل الاسترخاء إلى حالة من الاسترخاء بسرعة نسبية.
- قد يساعدك تخيل كبح الاشتهاء في برامج تناول أطعمة صحية والتحكم في الوزن والإقلاع عن التدخين.
- الممارسة المنتظمة تسهل كثيرًا الاستعانة بأساليب التخيل وتقنياته.

الآن، دوّن ملاحظاتك حول ما تعلمته.



تغيير سلوكك

إن تغيير سلوكك للتغلب على التوتر يبدو أمرًا سهلًا بالقدر الكافي، ولكنه يشتمل عادة على العمل الجاد. ما يهتم به علماء النفس بخصوص السلوك البشري يتمثل في الأسباب وراء قيام الناس بأشياء معينة أو عدم قيامهم بها. قد يتمتع الناس بالقدرة على إجادة إدارة الوقت، والتحلي بالحزم واختيار الأصدقاء والزملاء المناسبين للدعم. ومع ذلك، عادةً ما يقررون عدم تطبيق هذه المهارات حين يحتاجون إليها!

في هذا الفصل، سنركز على أربعة جوانب سلوكية أساسية: النوع (أ) من السلوكيات، والدعم الاجتماعي، والحزم وإدارة الوقت. وسنلقي نظرة أيضًا على سبب عدم استغلالنا للمهارات التي نتحلى بها في المواقف المثيرة للتوتر.

أي نوع أنت: (أ) أم (ب)؟

وجد الباحثون أن الأشخاص الذين يبدون سلوكيات معينة المصنفين ضمن النوع (أ) من السلوكيات أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب المزمنة مع تقدمهم في العمر. وهذه السلوكيات تميل لكونها رد فعل على الضغوط

الخارجية؛ مثل الوفاء بالمواعيد النهائية لإنجاز العمل ومستوى الأداء. والأشخاص من النوع (أ) عادةً ما يتحدثون بسرعة ويأكلون بسرعة ويتحلون بالطموح ولا يطيقون صبرًا عند الانتظار في الطوابير وهكذا. ومع ذلك، يكون رد فعل أشخاص آخرين على الضغوط الخارجية بأسلوب أكثر استرخاءً. وأصحاب "رد الفعل" هذا يصنفون ضمن النوع (ب) من السلوكيات.

تمرين ٢٧ تقييم سلوكيات النوع (أ) و(ب)

ضع دائرة حول رقم واحد أمام كل عبارة من العبارات التالية التي تعكس طريقة تصرفك في الحياة اليومية على أفضل نحو. على سبيل المثال، إذا كنت تحضر الاجتماعات في موعدها بصفة عامة، فضع علامة على رقم ما بين ٧ و١١. ومع ذلك، إن كنت لا تهتم بالوصول متأخرًا وعادةً ما تفعل ذلك، ضع دائرة حول أقل رقم على المقياس المدرج ما بين ١ و٥.

الجدول ٥-١

سلوكيات النوع (أ) و(ب)												
غير مبال بالوقت	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	لا أتأخر أبدًا
لا تحب التنافس	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تحب التنافس جدًا
مستمع جيد	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تتوقع ما سيقوله الآخرون (تومئ، تحاول أن تكمل لهم عباراتهم)

الجدول ٥-١ *تابع*

سلوكيات النوع (أ) و(ب)												
لا تشعر بالاستعجال أبدًا (حتى تحت الضغوط)	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	مستعجل دومًا
تصبر على الانتظار	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	لا تطيق الانتظار
تقوم بمهمة واحدة في المرة الواحدة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تحاول القيام بأشياء كثيرة دفعة واحدة، وتفكر فيما ستقوم به في المرة التالية
تتحدث ببطء وتأنٍّ	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	لك نبرة تأكيدية وسريعة وقوية
تهتم بإرضاء الطرف الآخر بغض النظر عما قد يظنه الآخرون	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تريد وظيفة جيدة تلقى فيها التقدير من الآخرين

الجدول ٥-١ *تابع*

سلوكيات النوع (أ) و(ب)												
تقوم بالأشياء ببطء	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	(تأكل، تسير بسرعة
مرتاح البال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	يصعب الانقياد (تدفع نفسك والآخرين)
تعبر عن المشاعر	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تخبئ مشاعرك.
الكثير من الاهتمامات الخارجية	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	القليل من الاهتمامات خارج العمل/ البيت
غير طموح	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	طموح
غير مبال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تتحمس لإنجاز المهام

المصدر: تعديل كوبر على مقياس "بورتنر" لنوع (أ).

لحساب درجاتك، اجمع كل الأرقام التي وضعت حولها دائرة واحسب إجمالي الدرجات على المقياس التالي لترى ما إذا كنت تنتمي لسلوكيات نوع (أ) أو لنوع (ب).

نوع (ب)		نوع (أ)
١٤	٨٤	١٥٤

الجدول ٥-١ *تابع*

سلوكيات النوع (أ) و(ب)												
لا تشعر بالاستعجال أبدًا (حتى تحت الضغوط)	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	مستعجل دومًا
تصبر على الانتظار	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	لا تطيق الانتظار
تقوم بمهمة واحدة في المرة الواحدة	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تحاول القيام بأشياء كثيرة دفعة واحدة، وتفكر فيما ستقوم به في المرة التالية
تتحدث ببطء وتأنٍّ	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	لك نبرة تأكيدية وسريعة وقوية
تهتم بإرضاء الطرف الآخر بغض النظر عما قد يظنه الآخرون	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تريد وظيفة جيدة تلقى فيها التقدير من الآخرين

الجدول ٥-١ *تابع*

سلوكيات النوع (أ) و(ب)												
تقوم بالأشياء ببطء	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	(تأكل، تسير بسرعة
مرتاح البال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	يصعب الانقياد (تدفع نفسك والآخرين)
تعبر عن المشاعر	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تخبئ مشاعرك.
الكثير من الاهتمامات الخارجية	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	القليل من الاهتمامات خارج العمل/ البيت
غير طموح	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	طموح
غير مبال	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩	١٠	١١	تتحمس لإنجاز المهام

المصدر: تعديل كوبر على مقياس "بورتنر" لنوع (أ).

لحساب درجاتك، اجمع كل الأرقام التي وضعت حولها دائرة واحسب إجمالي الدرجات على المقياس التالي لترى ما إذا كنت تنتمي لسلوكيات نوع (أ) أو لنوع (ب).

نوع (ب)		نوع (أ)
١٤	٨٤	١٥٤

غالبية الناس يحصلون على درجة قريبة من ٨٤ درجة، بوجه عام أكثر أو أقل بعشرين درجة. إذا كانت درجتك أكثر من ٨٤ درجة، فأنت تميل ناحية سلوكيات نوع (أ)؛ وإذا كانت درجتك أقل من ٨٤، فأنت تميل ناحية سلوكيات نوع (ب). وكلما ظهرت عليك سلوكيات (أ)، كان من السهل أن تعاني التوتر ونفاد الصبر والإحباط والغضب، وستتبنى رد فعل باعثًا على التوتر، وهو ما له آثار نفسية في جسدك.

في الواقع، بعض السلوكيات التي قد تسجل فيها درجة عالية ربما لا تثير الإحباط والغضب لديك. على سبيل المثال، لا يعتبر بعض الناس الاتصاف بالحماسة مشكلة. ومن ثم، إذا كنت ترغب في تقليل درجتك الخاصة بنوع (أ) من السلوكيات، فبإمكانك اختيار تعديل هذه السلوكيات التي تثير التوتر لديك. لعلك بحاجة إلى تطبيق الأساليب المعرفية والتخيلية والسلوكية مثل تعديل متطلباتك على المستوى الشخصي وعدم توقع أسوأ النتائج وإدارة الغضب والاسترخاء ومهارات إدارة الوقت والتدرب على الحزم من أجل الحد من سلوكيات النوع (أ). ولاسترجاع المفهومين عند التعرض للضغط في العمل، عادة ما يجد مدربونا أنه من المفيد وصف هؤلاء الذين يظهرون سلوكيات النوع (أ) على أنهم "متسرعون" بينما هؤلاء الذين يظهرون سلوكيات النوع (ب) على أنهم "متأنون". وهذا قد يساعدهم على التأني.

الدعم الاجتماعي

لقد أوضحت الأبحاث أهمية شبكات الدعم الاجتماعي التي تقوم مقام الحاجز بينك وبين التوتر. بافتراض أنك اخترت الشخص المناسب للحديث معه، أو زملاء العمل أو أفراد الأسرة أو الأصدقاء الذين يستطيعون تقديم الإرشاد والدعم المناسبين عند الضرورة. ربما يكشف تمرين ٢٨، الذي يركز على شبكات الدعم الخاصة بك، نقاط قوتك وضعفك في هذا الجانب.

تمرين ٢٨ شبكات الدعم

أكمل استبيان الدعم الاجتماعي التالي لقيم شبكات الدعم الخاصة بك.

الجدول ٥-٢

استبيان الدعم الاجتماعي

الدعم الاجتماعي: المشكلات الشخصية

فكر في موقف تسبب لك في الشعور بقدر كبير من التوتر على المستوى الشخصي. إلى أي مدى يساعدك ما يلي على حل المشكلة؟

يشير ١ إلى دعم قليل، يشير ٥ إلى قدر كبير من الدعم الاجتماعي

زوج/زوجة، شريك الحياة	١	٢	٣	٤	٥
أم	١	٢	٣	٤	٥
أب	١	٢	٣	٤	٥
أخت	١	٢	٣	٤	٥
أخ	١	٢	٣	٤	٥
أقارب آخرون	١	٢	٣	٤	٥
أصدقاء مقربون	١	٢	٣	٤	٥
أصدقاء مؤقتون	١	٢	٣	٤	٥
زملاء العمل	١	٢	٣	٤	٥

الجدول ٥-٢ *تابع*

يشير ١ إلى دعم قليل، يشير ٥ إلى قدر كبير من الدعم الاجتماعي

طبيب/رجل دين/معالج/مدرب	١	٢	٣	٤	٥

احسب إجمالي درجاتك وفقًا لما يلي:

دعم منخفض ٠ — ١٠ — ٤٠ — ٥٠ دعم عالٍ

ملاحظة: ١٠ هي درجة إيجابية، حين يحصل المرء على ثلاثة أو أكثر على هذا المقياس المدرج.

المصدر: "كوبر" ولخرون (١٩٨٨: ٥).

استبيان الدعم الاجتماعي

الدعم الاجتماعي: مشكلات العمل

فكر في موقف تسبب لك في الشعور بقدر كبير من التوتر على المستوى الشخصي. إلى أي مدى يساعدك ما يلي على حل المشكلة؟

يشير ١ إلى دعم قليل، يشير ٥ إلى قدر كبير من الدعم الاجتماعي

زوج/زوجة، شريك الحياة	١	٢	٣	٤	٥
أم	١	٢	٣	٤	٥
أب	١	٢	٣	٤	٥

يشير ١ إلى دعم قليل، يشير ٥ إلى قدر كبير من الدعم الاجتماعي					
أخت	١	٢	٣	٤	٥
أخ	١	٢	٣	٤	٥
أقارب آخرون	١	٢	٣	٤	٥
أصدقاء مقربون	١	٢	٣	٤	٥
أصدقاء مؤقتون	١	٢	٣	٤	٥
زملاء العمل	١	٢	٣	٤	٥
طبيب/رجل دين/معالج/مدرب	١	٢	٣	٤	٥

احسب إجمالي درجاتك وفقًا لما يلي:



ملاحظة: ١٠ هي درجة إيجابية، حين يحصل المرء على ثلاثة أو أكثر على هذا المقياس المدرج.

المصدر: "كوبر" وآخرون (١٩٨٨: ٧٤_٧٥).

عادةً ما تتطلب مشاكل العمل شخصًا يركز على أهدافه، في حين أن الصعوبات المتعلقة بالحياة الشخصية عادة ما تحتاج إلى آذان متعاطفة، برغم أن هذا الأمر ليس مباشرًا دومًا. بعض الناس يخشون التحدث إلى الآخرين عن مشاكلهم لأنها علامة على الضعف. وقد ينسحبون من الدخول في علاقات داعمة، ومن المفارقة أنهم في أمس الحاجة إلى تلك العلاقات.

ينبغي أن ترى مناقشة مشاكلك مع الأشخاص المناسبين نقطة قوة؛ لأنك حينئذ أكثر عرضة للتعرف على طرق بديلة للتعامل مع المشكلات.

التدريب على الحزم

من الصعب جدًّا أن تدير الوقت بشكل جيد دون أن تتحلى بمهارات الحزم، ونظرًا لأن تركيزنا على هذا الموضوع قبل أن نستعرض أسلوب التغلب على التوتر المعروف جيدًا؛ ألا وهو إدارة الوقت.

ينطوي السلوك الحازم على القدرة على طلب ما تريده، والتعبير عن ذاتك والشكوى في محلها والدفاع عن نفسك وإعطاء تقييم بناء للآخرين عند الضرورة. ولحسن الحظ أن التحلي بالحزم يجنبك التداعيات السلبية مثل الاستغلال والاستياء وسوء الفهم والسلبية.

تمرين ٢٩ السلوك

هناك ثلاثة أنواع من السلوكيات التي يميل الناس لإبرازها: العداء، عدم الحزم (السلبية)، والحزم. ضع علامة أمام الأشياء التي تجدها في نفسك.

العداء

السلوك:

- الإشارة بالأصابع،
- الانحناء إلى الأمام،
- صوت حاد أو ساخر أو جاد،

- ضرب الكفوف،
- صوت عالٍ/صراخ، انتهاك حقوق الآخرين،
- سلوك مهيمن.

العبارات/الكلمات المستخدمة:

- من الأفضل لك ...
- إنها غلطتك!
- أنت تمزح!
- من الواجب عليك/ينبغي/يجب عليك...
- لا تكن غبيًّا!

عدم الحزم/السلبية

السلوك:

- هز الكتفين،
- انحناء الكتفين،
- الانتحاب، صوت هادئ أو القهقهة،
- هز اليدين بقوة،
- تغير وزن الجسد،
- الرجوع إلى الخلف،
- عينان مرتخيتان،

العبارات/الكلمات المستخدمة:

- ربما،
- لعله،
- فحسب،
- فقط،
- أتساءل ما إذا كان بإمكاني ....،
- أنا لا رجاء مني/لا فائدة لي،
- لا أستطيع،
- لا بأس،
- ليس مهمًا،
- أقصد ....،
- حسنًا، ها..،

الحزم

السلوك:

- سلوك مسترخٍ،
- عدم العداء،
- الابتسامة عند الشعور بالرضا،
- عدم التململ/التسكع،

- أسلوب تعاوني،
- تواصل جيد بالعين.

العبارات/الكلمات المستخدمة:

- التعاون: هيا، يمكننا أن ...
- أسئلة ذات إجابات مفتوحة: ما رأيك في/ماذا تريد؟ ماذا تشعر؟
- عبارات باستخدام ضمير المتكلم "أنا": أظن، أرغب، أخشى، أشعر...

في تمرين ٢٩، نوعية السلوك الذي تميل لإبرازه للآخرين يظهر من خلال الجزء الذي وضعت به علامات كثيرة. ننصح بتقليل السلوكيات العدائية والسلبية أو غير الحازمة وزيادة السلوكيات الحازمة في أية تعاملات اجتماعية، ومن ثم تخلق فلسفة المكسب لجميع الأطراف، على عكس الفلسفة الأكثر شيوعًا؛ فلسفة المكسب والخسارة. إن التحلي بالحزم يميل نحو الاختلاف مع الآخرين وكذلك الشخص المعني مما يؤدي إلى الخلاف والشعور بالاستياء.

والسلوك السلبي هو المرادف للسماح للآخرين بأن "يستغلوك"، وهو ما يؤدي إلى تقليل الشعور بتقدير الذات والإصابة بالاكتئاب. ومن الملاحظ أن بعض الأشخاص يبدون مزيجًا من السلوك العدائي والسلبي من خلال إبداء سلوكيات بدنية عدوانية واستخدام اللغة السلبية. يميلون ليتصرفوا باستغلالية وسخرية ونقد لاذع، برغم أنهم قد يتجنبون التصادم المباشر.

حقوق الحزم

مجمـوع ما نشر عن الحزم عادة ما يحدد عددًا من حقوق الحزم. هل توافق على أن لديك الحق:

- لقول لا؟
- لاعتبار احتياجاتك مهمة؟
- لارتكاب الأخطاء؟
- لتحمل المسئوليات عن سلوكك؟
- للتعبيـر عـن مشاعرك بطريقـة مناسبة دون انتهاك حقـوق أي شخص آخر؟
- لترتيب أولوياتك؟
- ليفهمك الآخرون؟
- لتكون أنت؟
- لتكون حازمًا دون أن تشعر بالذنب؟
- لتحترم نفسك؟

إذا كنـت تعترض على أي من حقـوق الحزم هذه، فناقش "حقًّا" معينًا مع صديق أو زميل تثق به وخذ رأيه.

مهارات الحزم

هنـاك عـدد من مهارات الحـزم لعلك تتمنـى تجربتها في الفرصـة التالية المناسبـة. ونستعرض فيما يلي المهارات الأساسية المدرجة تحت العناوين التالية.

تسوية قابلة للتفعيل

أنت تعرض التسوية على الطرف الآخر، مفترضًا أن تقديرك لذاتك أو احترامك لذاتك لا ينتقص. على سبيل المثال:

مديرك: إننا نتأخر كثيرًا عن الجدول الزمني. هل يمكنك أن تأتي صباح يوم السبت وتنهي الأعمال الورقية؟

أنت: لقد اتفقت مع ابنتي أن آخذها لركوب الخيل صباح يوم السبت، ولست مستعدًّا لأخذلها. ومع ذلك، يمكنني بدء العمل في وقت مبكر يوم الاثنين القادم وسأفعل كل ما بوسعي لأنجز العمل. هل هذا حسن؟

الاستفسار السلبي

بدلًا من تلقي تقييم عام وسلبي، فإن الاستفسار السلبي يشجع الآخرين على الحصول على معلومات معينة عن سلوكك بطريقة بناءة أكثر. على سبيل المثال:

أحد الأقارب: أنت والد عديم الفائدة تمامًا.

أنت: هل يمكنك أن تخبرني كيف أكون عديم الفائدة؟

الأسطوانة المشروخة

ينطوي هذا على التصريح عن وجهة نظرك بطريقة متمهلة في حين تجاهل التفكير غير ذي الصلة بالموضوع أو مناقشات وشراك أو إغراءات مسيطرة. على سبيل المثال:

الطالب: أنت ظالم حقًا. لماذا ينبغي أن تتأثر نتائجي لمجرد أنني قدمت مشروعي في وقت متأخر؟

المعلـم: للأسـف، القوانين توضح أن المشروع يجب أن يتم تسليمه في موعده المحدد، وإلا فسيتم خصم درجات.

الطالـب: أنا لم أعجبك مطلقًا منذ بدء الدراسـة. أنا متأكد أنك تسمح للآخرين بأن يتأخروا.

المعلـم: القوانين تنطبـق على الجميع. تخصم الدرجـات إذا تم تقديم المشروع في وقت متأخر.

التشويش

مـن خلال الاعتـراف بأخطائك بكل بساطـة، تساعدك هـذه المهارة حين "ينتقدك" الآخـرون أو يوجهون لك نقدًا لاذعًا. هذا يساعدك على الحفاظ على احترامك لذاتك. على سبيل المثال:

المدير: تأخير ثانية! أنت تخيب آمال المكتب.

أنت: قبل ثلاثة أشهر مضت تأخرت حين تعطل القطار، ولسوء الحظ أن هذا تكرر اليوم.

نموذج الخطوات الثلاث الخاص بالحزم

يمكنـك الاستعانة بنموذج الخطوات الثلاث فـي أي موقف، ولكنه ذو فائدة حيـن تشعر بأنك واقع تحت ضغـط الإذعان لمطالب الآخرين. إن الاستعانة بهـذا النموذج لتعزيـز وجهة نظرك فيمـا يخص التصـرف بسلوك حازم، دون الاتصـاف بعدوانية والحفاظ على تركيزك على أمانيك، دون أن تصير عاطفيًّا. يصف "بالمر" و"بيرو" (٢٠٠٦: ٦٦) النموذج كما يلي:

خطـوة ١ : الاستمـاع بحماس لما يقوله الشخص الآخـر، والتوضيح له بأنك استمعت وفهمت ما قاله.

خطوة ٢: عبر عما تفكر فيه وتشعر به. (من كلمات الربط الجيدة بين الخطوة الأولى والخطوة الثانية هي: "مع ذلك").

خطوة ٣: عبر عما تريده أن يحدث. (من كلمات الربط الجيدة بين الخطوة الأولى والخطوة الثانية هي: "و").

فيما يلي مثال حقيقي يوضح نموذج الخطوات الثلاث:

خطوة ١: ربما من الأفضل أن أخرج هذا المساء.

خطوة ٢: ومع ذلك، يجب أن أستعد لعملي غدًا.

خطوة ٣: ولذا أظن أنني سأظل في هذه الحالة.

تظهر هذه الأمثلة كيف يمكن تطبيق مهارات الحزم على مجموعة من المواقف. كم عدد الأشخاص الذي يتحلون بهذه المهارات ولكنهم يختارون عدم الاستعانة بهذه المهارات لعدة أسباب، من بينها الخوف من إحباط الآخرين لأنهم يحرصون على "إرضاء الآخرين"، يعانون عدم تقدير الذات؛ ولذا يعطون الأولوية لرغبات الآخرين عادةً أو لديهم الرغبة في أن يحبهم الآخرون. إذا تعرفت على واحدة أو أكثر من هذه المشكلات، فلعلك ترغب في العودة إلى الفصل الثالث وتراجع أخطاء التفكير التي ترتكبها على الأرجح.

إليك هذا التحذير: لا يوصى دائمًا بمهارات الحزم لأن الاستعانة بها قد تتسبب في زيادة احتمال وقوع العنف، في حالات نادرة، أو لأن صاحب العمل قد يستعين بها لطرد موظف من العمل. في هذه المواقف، قد يكون اللجوء لطريقة تصرف بديلة ضروريًا.

إدارة الوقت

إذا كان بإمكانك أن تدير وقتك بنجاح، فأنت أكثر عرضة للسيطرة والتغلب على أغلبية مسببات التوتر في البيت وفي العمل. وبما أننا قمنا بتغطية

مهارات التفكير (في الفصل الثالث) وكيفية التحلي بالحزم (في هذا الفصل)، يجب أن يكون من الأيسر الاستعانة بمهارة إدارة الوقت بصفة يومية. ومع ذلك، يجب أولًا أن نتناول الأسباب التي تجعل الناس يؤجلون.

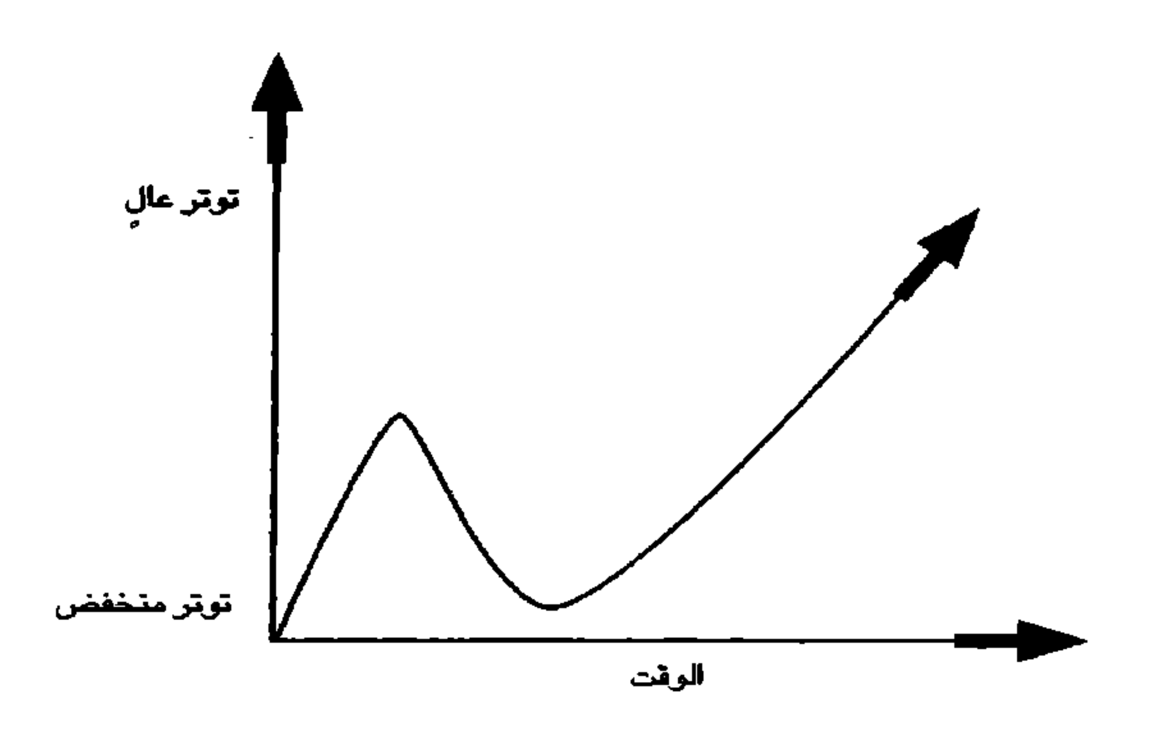
تمرين ٣٠ هل تؤجل القيام بشيء؟

استرجع آخر مرة كان لديك مشروع مهم عليك إنجازه أو مقال عليك كتابته أو اختبار عليك الاستذكار له أو عرض تقديمي عليك تقديمه. هل تهدر وقتًا في القيام بأي مما يلي؟ ضع علامة بجانب السلوكيات التي تقوم بها:

- تنظف وترتب مكتبك.
- تنفض أو ترتب غرفتك أو شاشة جهاز الكمبيوتر الخاص بك.
- تنظف أرضية المطبخ.
- تغسل النوافذ.
- تقص الحشائش.
- تشذب الحديقة.
- تنظف السيارة.
- تتحدث مع أقارب غير مباشرين.
- تمسح رسائل البريد الإلكتروني غير المرغوب فيها.
- ترد على رسائل بريد إلكتروني غير مهمة.
- ترتب ملفات على جهاز الكمبيوتر.
- تتصفح شبكة الإنترنت.

- تمارس ألعابًا على جهاز الكمبيوتر.
- تقضي وقتًا كبيرًا في إعداد قائمة بالأولويات.
- تقضي أيامًا للاستعداد للعمل من خلال الحصول على المزيد من المعلومات الأساسية.
- ترتب نظام حفظ الملفات.
- تقوم بالمهام غير المهمة الموجودة في قائمة الوارد من المهام.
- ترد على مكالمات تليفونية غير ضرورية.
- تستهلك مشروبات أو أطعمة أكثر من المعتاد.
- تشكو للزملاء من كمية الأعمال التي لديك.
- تلقي باللوم على مديرك أو الآخرين.
- تخبر الآخرين بأنك تعمل على أفضل وجه في اللحظات الأخيرة (أو حتى بعد ذلك!)

إذن ما الذي يجعل الكثيرين يؤجلون تحت وطأة الضغط؟ انظر الرسم البياني الموجود في الشكل ٥-١. بمجرد أن تكون لدى الشخص مهمة يرغب القيام بها على أحسن وجه، عادة ما تزيد مستويات التوتر. ومع ذلك، حين يشرع الناس في تنظيف الأرضية، والقيام بالمهام غير المهمة في قائمة الوارد من المهام، ومسح رسائل البريد الإلكتروني، فإن مستويات التوتر تقل بصفة مؤقتة. ومع ذلك، في وقت لاحق حين ينتهون من التأجيل يفكرون في المهام التي أمامهم، ومن ثم تزيد مستويات التوتر لمستوى أعلى مما كانت عليه؛ لأنهم يدركون أنهم أضاعوا وقتًا ثمينًا.



الشكل ٥ ـ ١ رسم بياني للتأجيل

المصدر: "كوبر" و"بالمر" (٢٠٠٠: ٥)

الأساس هو أن تدرك مبدئيًا أنك تؤجل، بعبارة أخرى، تدرك أنك تقوم بشيء آخر لا يركز مباشرة على مساعدتك على تحقيق أهدافك. إذا أدركت أيضًا أنك ترتكب أخطاء التفكير مثل خطأ التصنيف (على سبيل المثال، إذا أخفقت في اختباراتي، فسأكون مثالًا للفشل")، ثم قاوم هذا (انظر الفصل الثالث).

أحيانًا، يؤجل الناس القيام بالمهام لسبب آخر: هناك مهمة مملة يجب عليك القيام بها، مثل إكمال الإقرار الضريبي السنوي. في هذه الحالات، يكون خطأ التفكير هو قولك: "لا يمكنني تحمل القيام بمهام مملة". ومن ثم، يجب أن تقاوم متلازمة "لا يمكنني تحمل هذا". (انظر الفصل الثالث).

اعتبر التأجيل لصًا يسرق الوقت. فعلى فراش موتك، ليس من المحتمل أن تقول: "كان ينبغي عليَّ أن أقضي المزيد من الوقت في التأجيل!".

أهم النصائح لإدارة الوقت

- في بداية الأسبوع، أعد قائمــة بأهدافك ومستهدفاتك، ورتب أولوياتك. راجــع القائمة بصفة يوميــة، كما تقتضي الضرورة. ارجــع بانتظام إلى القائمة.
- اقض قدرًا مناسبًا من الوقت للتخطيط للعمل أو المشروع.
- تجنــب التأجيــل. قــاوم أخطــاء التفكيــر أو المعتقدات التــي تدعم هذا السلوك؟
- من أجل تجنب ارتكاب الأخطاء، قم بمهمة واحدة في المرة الواحدة.
- خصصــص وقتًا لمــا هو غير متوقــع، وكن واقعيًــا بشأن قــدر العمل الذي يمكنك أن تقوم به أنت وزملاؤك.
- تجنــب الموافقــة تلقائيًا علــى طلبات الآخريــن. وبخصــوص المشاريع التــي تستهلك الكثير من الوقت، سل نفســك إذا ما كان يجب عليك حقًا الموافقــة علــى الطلبات التــي يطلبها منــك الآخرون. استعــن بمهارات الحزم، وارفض عند الضرورة.
- تعامل مع البريد الوارد أو البريد الإلكتروني بمجرد أن تفتحه، وإذا كنت واقعًا تحت وطأة الضغط، ففكر في ترتيب الأولويات والتعامل مع البريد غير المهم لاحقًا.
- اجمــع المكالمات الهاتفية الصــادرة، وأعد قائمة بالأشياء قيد المناقشة وكن دقيقًا.
- استعد للاجتماعات، وضع قائمة بالأشياء التي تتمنى مناقشتها.

تطوير الأهداف

لقد توصلت الأبحاث إلى أن تطوير الأهداف يساعد الشخص على تعزيز التحفيز والحفاظ على التركيز على المشروعات أو موضوعات معينة يجب أن تناقشها؛ وقد يتعلق هذا بالعمل أو بالحياة الشخصية ("لوك"، ١٩٩٦؛ "لوك" و"ليثهام"، ١٩٩٠). ويُعد تطوير الأهداف جانبًا مهمًّا من جوانب التوتر وإدارة الوقت والحياة. وعدم تحديد الأهداف، خاصة في العمل من المرجح أن يقود إلى ضعف مستوى الأداء.

قد تكون الأهداف محددة مثل "فقد ثلاثة كيلو جرامات من وزني بحلول عيد ميلادي القادم". الهدف المحدد في مثالنا هو محدد بوقت ويفترض أن يكون واقعيًّا، ويساعد المرء بوجه عام على العمل بكد لتحقيق الهدف. ومع ذلك، الهدف المبهم كقولك "فقد الوزن" ليس من المرجح أن يساعد المرء على الحفاظ على تركيزه على المهمة. من الصعب أن تراقب وتقيم الإنجاز والنجاح حين لا يكون هناك هدف محدد. وقد يكون من المفيد أن يحصل المرء على تقييم متواصل في أثناء سعيه نحو تحقيق هدفه. ومن العوامل الأخرى التي تستحق التفكير فيها عند تطوير الأهداف إن كنت تريد أن تبقى محفزًا هو ضمان أن الأهداف تمثل تحديًا ولكن في إطار قدراتك.

ما يساعدك على تطوير أهدافك هو تحديد الأهداف الذكية. ودراسة الحالة التالية توضح كيفية تطبيق ذلك (مأخوذة من "بالمر"، ٢٠٠٧أ).

دراسة حالة

الأهداف الذكية

فـي مكان العمل، هنـاك نسبة كبيرة من الموظفيـن الذين يصابون بتوتـر وقلق حيال تقديم عرض تقديمي لأقرانهم أو لكبار المديرين. فـي هذا المثال، الموظف، "فرانك"، تعايش من خلال تجنب تقديم عرض تقديمـي بدلًا مـن الاستعانة بـه كفرصة لتحسيـن مهارات. وبمجـرد أن أشار عليه مديـره بأنه "ينبغي أن يصقل مهارات تقديم العروض التقديمية"، صار أكثر تحفيزًا للتعامل مع المشكلة. ساعده تطوير الأهداف الذكية علـى ذلك. وهناك فكرة جيدة لإبراز حقوق الملكية الخاص بالهدف هي أن تبدأ بقولك: "أنا أريد...":

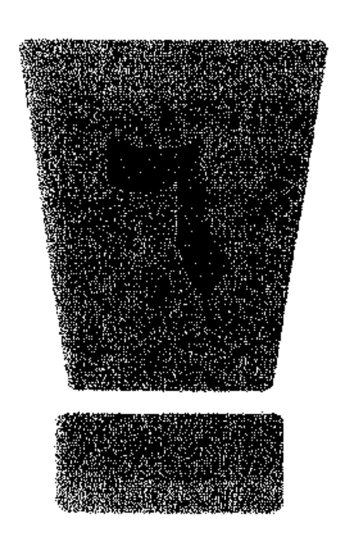
محددة (بسيطة وممتدة):	أريـد أن أحسـن مهاراتي في العرض التقديمي بحلول الصيف من أجل مؤتمر الشركة بلندن.
قابلة للقياس (ويمكن مراقبتها):	بإمكانـي الاستعانة بنمـوذج التقييمـات لقياس مدى الوضوح وسرعة التنفيذ... إلخ.
قابلة للتحقيق (متفق عليها وجذابة):	أجل، هـدف قابل للتحقيـق. مـن الآن فصاعدًا، يجب أن أقدم العروض التقديمية بدلًا من تجنبها لكي أتمكن من تحسين مهاراتي.
واقعية:	يمكنني تحقيق هذا الهدف. فأنا ملتزم تمامًا بهذا وبخاصـة حين أشار مديري إلـى أنني ينبغي أن أصقل مهارات تقديم العروض التقديمية!
محددة بوقت أو جدول زمني:	هنـاك فرص أسبوعية لإعطاء العروض التقديمية علـى مدار الأشهر الثلاثة القادمة. هذا سيعطيني الوقت الكافي لصقل مهارتي.

ومـع مضيـك قدمًا في هذا الكتاب، حين يتعين عليـك تطوير أهدافك، فكر فـي تدوينها على هيئة أهـداف ذكية. ولعلك تجد أنه مـن المفيد الاستعانة بأسلوب تخيل التركيز على الأهداف لتذكيرك بأهدافك.

ملخص الفصل

- قـد يكـون لسلوكيـات النـوع (أ) العدائيـة أو الهجومية تأثيـر سلبي في الصحة بالنسبة للأفراد والزملاء وأفراد الأسرة.
- يعد الدعم الاجتماعي مانعًا ممتازًا ضد الشعور بالتوتر.
- مهـارات الحـزم ضرورية للسيطـرة على التوتر، بخاصـة إذا كنت تريد إدارة الوقت على نحو جيد.
- تحتاج مهارات الحزم إلى الممارسة المنتظمة.
- قد يساعدك تطبيق مهارات إدارة الوقت على منع الشعور بالتوتر.
- عـادة ما يقلل التأجيل الشعور بالتوتر على المدى القصير، ولكن النتائج السلبية للتوتر تعاود الظهور في وقت لاحق.
- تطوير الأهداف جانب مهم من جوانب التوتر وإدارة الوقت والحياة.

الآن، دوِّن ملاحظاتك حول ما تعلمته.



تحسين صحتك البدنية لمساعدتك على التغلب على التوتر

هناك عدد من الإستراتيجيات الرئيسية التي يمكنك الاستعانة بها لمساعدتك على التعامل مع استجابتك الفسيولوجية للتوتر. في هذا الفصل، سنركز على التمارين الرياضية والتغذية وأساليب الاسترخاء الفسيولوجي. وسيظهر الاستبيان القصير لتقييم الذات - الموجود في تمرين ٢١ - ما إذا كان هذا الفصل مناسبًا لك أم أنه من الأفضل بالنسبة لك أن تتخطاه وتتجه مباشرة إلى الفصل السابع.

تمرين ٣١ استبيان أسلوب حياة صحي

ركز على إجابة كل سؤال من الأسئلة التالية بأقرب إجابة لك. مفتاح الإجابات:

١ = أبدًا

٢ = نادرًا

٣ = من وقت لآخر

٤ = بانتظام

٥ = في أغلب الأحيان

مقياس التمارين الرياضية

١ هل تؤدي أية تمارين رياضية، مثل المشي أو ركوب الدراجة أو الركض الخفيف؟

٢ هل تشارك في أية أنشطة رياضية تستلزم بذل جهد بدني؟

٣ هل تشعر بالإرهاق بعد إرهاق نفسك قليلًا على المستوى البدني؟

٤ إلى أي مدى تُعد التمارين الرياضية جزءًا من الروتين اليومي لك؟

مقياس التغذية

٥ كم مرة تشرب أكثر من خمسة أكواب من الشاي في اليوم؟

٦ كم مرة تشرب أكثر من خمسة فناجين من القهوة في اليوم؟

٧ كم مرة تتناول ثلاث وجبات في اليوم؟

٨ كم مرة تأكل بين الوجبات؟

٩ كم مرة تتناول الفواكه والخضراوات؟

١٠ كم مرة تتناول أطعمة ذات دهون مشبعة؟

١١ كم مرة تتناول المشروبات الكحولية؟

مقياس متنوع

١٢ هل أنت ناقص الوزن أم زائد الوزن؟

١٣ هل تفرط في تناول المشروبات الكحولية أكثر مما هو موصى به أسبوعيًا؟ نعم/لا

١٤ هل أنت مدخن؟

فيما يلي إليك الإجابات المرغوبة

١ ٤ أو ٥

٢ ٤ أو ٥

٣ ١ أو ٢ (فكر في استشارة طبيبك الخاص إذا حصلت على نتيجة أخرى)

٤ ٤ أو ٥

٥ ١ أو ٢ (ملحوظة ٣ أكواب في اليوم مفيدة)

٦ ١ أو ٢

٧	٤ أو ٥
٨	١ أو ٢
٩	٤ أو ٥
١٠	١ أو ٢
١١	١ أو ٢
١٢	لا
١٣	لا
١٤	الأفضل لا (وإن كانت الإجابة بـ نعم، فهذا نادرًا!)

استنادًا إلى درجاتك في هذا الاستبيان، ربما ترغب في زيادة سلوكيات أو أنشطة معينة أو التقليل منها. إذا أجبت عن أي من هذه الأسئلة باستجابة مرغوبة، فقد تتمنى التركيز على هذا الجانب من حياتك. هذا الفصل سيغطي الموضوعات الأكثر صلة بذلك.

الكحوليات

تؤثر الكحوليات في الجهاز العصبي المركزي. وعلى الرغم من أن الآثار الجانبية لتناول الكحوليات على المدى القصير قد تشمل الشعور بالاسترخاء وعدم ترابط الحديث وتراجع التآزر الحركي والقدرات المعرفية وشعور خفيف بالنشاط واضطرابات النوم، فإن تناول الكحوليات يؤدي إلى الشعور بالغثيان والقيء والدخول في غيبوبة وقد تصل إلى درجة الموت. وتناول الكحوليات على المدى الطويل يؤدي إلى الإصابة بأمراض الكبد، والقلب، وارتفاع ضغط الدم، وقصور في أداء المخ، والتليف الكبدي ونزيف معوي.

وتقول الأبحـاث إن تناول ولو كمية بسيطة من الكحوليـات يؤدي إلى أضرار بالغة ذلك لأن الكحول يجعل الدم أقل لزوجة ومن ثم يزيد احتمال إصابتك بسيولة الدم.

ويوصـي خبـراء الصحة بعدم تناول الكحوليات لمـا لها من أضرار على صحة البالغين من الرجال والنساء.

الكافيين

على عكس الكحوليات، تُعد مادة الكافيين محفزًا للجهاز العصبي المركزي؛ وهـي موجـودة في الشاي والقهـوة والعديد مـن المشروبات غيـر الكحولية وغيرهـا مـن الأطعمة. ولمـادة الكافيين تأثيـر لرفع المعنويـات، برغم أن الإفراط في تناولها قد يؤدي إلى الشعور بالقلق والخفقان، وتزداد عصبيتك ودرجـة يقظتك والقلـق والأرق. الأشخاص الذين يتناولـون كمية كبيرة من الكافيـيـن يستفيـدون بصفة عامة من تقليـل الكمية التـي يستهلكونها. ومع ذلـك، يوصى أن يتم تقليل الجرعة تدريجيًـا لأن التوقف المفاجئ قد يؤدي إلـى الإصابة بالغثيان والصـداع واشتهاء للمزيد على مـدار أول ٣٦ إلى ٤٨ ساعـة. ومتوسط الجرعة اليومية للكافيين في المملكة المتحدة حوالي ٤٤٤ ميليجرامًا.

تمرين ٣٢ ما مقدار الكافيين الذي تستهلكه كل يوم؟

ألـق نظرة علـى الجـدول ٦-٢. الآن، راجـع مقـدار الكافيين الذي استهلكتـه في الأمـر. إن لم يكـن الأمس هو اليـوم النموذجي، إذن فكرر التمرين مرة أخرى على يوم نموذجي أكثر.

الجدول ٦-٢

مصادر التغذية	متوسط تركيز الكافيين في كوب سعته ١٧٤ مليلترات
	(مليجرام)
قهوة	١٠٠
قهوة سريعة التحضير	٧٠
شاي	٤٠
مشروب كولا	٢٠
قطعة شيكولاتة صغيرة	٢٠
مشروب شيكولاتة	١٠
قهوة منزوعة الكافيين	٣

المصدر: "باروت" (١٩٩١: ٢١٠)

إذا كنت تريد أن تقلل جرعتك، فقم تدريجيًّا بذلك على مدار أسبوع.

التمارين الرياضية

في ممارسة التمارين الرياضية الكثير من الفوائد، ويتضمن ذلك تحسين صحتك البدنية والنفسية، والتغلب على التوتر والسيطرة على الغضب والتحكم في الوزن والحد من الإصابة من الاكتئاب وتعزيز تقدير الذات لديك. بالنسبة للكثيرين، تؤتي التمارين الرياضية ثمارها من خلال صرف الانتباه عن الصعوبات والمشكلات، وبخاصة إذا كانت ألعابًا جماعية تشتمل على فرق.

ولكـن، قبل أن تقرر ممارسة أي نوع من التماريـن القوية مثل الهرولة أو لعب الإسكواش، لاحظ الآتي من فضلـك. إذا كان عمرك تخطى ٣٥ عامًا، أو كنتِ حبلى، أو تتماثل للشفاء أو تعاني وزنًا زائدًا أو تعاني الربو أو التهاب الشعب أو ارتفاع ضغط الدم، أو ألمًا بالصدر، أو مرض السكري أو لديك تاريخي عائلي للإصابة بأمراض القلب، فمن الضروري أن تستشير طبيبك الخاص.

تعليمات إرشادية لممارسة الرياضة

- تجنب الإفراط في ممارسة التمارين! قسم برنامج التمارين الخاص بك إلى أجزاء يمكنك تأديتها. تجنب أن تضع لنفسك أهدافًا صعبة. إذا شعرت بالغثيان أو الدوار أو الألم، فتوقف عن ممارسة التمارين فورًا.
- إذا كان برنامج التمارين الخاص بك ممتعًا، فمن المرجح أكثر أن تحافظ على مزاولته لفترة من الوقت. مارس التمارين مع الأسرة أو الزملاء أو الأصدقاء، ولكن تجنب المنافسة!
- قم بالإحماء من خلال تمارين الثني والمد الخفيفة قبل أن تبدأ برنامج التمارين الخاص بك.
- خصص فترة للتهدئة بعد مزاولة التمرين. سر ببطء لبضع دقائق.
- اختر مجموعة من التمارين، التي لا تعتمد على حالة الطقس.
- في أثناء استخدام أجهزة التمرين، يمكنك الاستماع إلى موسيقاك المفضلة أو برنامجك الإذاعي المفضل لتجنب الشعور بالملل.
- لا يُنصح بممارسة التمارين الشاقة في غضون ساعة أو ساعتين بعد تناول وجبة ثقيلة.
- اختر المنشآت الرياضية التي يسهل عليك الوصول إليها من عملك أو منزل.

- ادمـج التماريـن الرياضيـة في روتينـك اليومـي. في العمـل، استخدم السلالم بدلًا من المصعد أو السلم الكهربائي.

لا تتخـل عن برنامج التمريـن الخاص بك فقط لأنك ضيعـت بضعة أيام أو أسابيـع بسبب ضغوط العمل أو المنزل. استعـن بمهارات التفكير التي تمت مناقشتهـا فـي الفصل الثالث لتفنـد معتقداتك التي تتعارض مع التمارين الرياضية.

التغذية

لماذا ينبغي أن نحرص على حميتنا؟ تشتمل التغذية السيئة، التي تفتقد إلى الفيتامينات والمعـادن الأساسية، على الدهون المشبعة التي يمكن أن تؤدي إلى مجموعة من الأمراض الخطيرة مثل أمراض القلب.

وبالرغم مـن أن أسلوب الحياة كثيرة المشاغل قد يؤثر في عادات الأكل لدينـا، فإنه ينبغي أن تكون الحمية الصحية والمتوازنة هدفًا تسعى لتحقيقه وقتمـا كان ذلك ممكنًا. في هذا القسـم، سنركز على الأطعمة التي يجب أن نتناولها والتي يجب أن نتجنبها.

أمراض القلب والدهون

تزيد الأغذية الغنية بالدهـون المشبعة من مخاطر الإصابة بأمراض القلب بسبـب الرواسب الدهنية (التـي تعرف باسم كوليسترول الـدم أو البروتين الدهني منخفض الكثافة؛ LDL) التي تلتصق على جدار الشرايين، مما قد يؤدي إلى ضيق الشرايين وانسدادها في النهاية. وهذا يزيد من ضغط الدم وقـد يتسبب في النهاية فـي الإصابة بنوبة قلبية. وليست لـكل أنواع الدهون خطورة محتملة، ومن ثم سنصف الأنواع الرئيسية فيما يلي.

الدهون المشبعة

تحتوي العديد من المنتجات على نوعيات من الدهون المشبعة التي قد تؤدي إلى الإصابة بأمراض القلب؛ ومن بين هذه المنتجات الجبن واللبن والشحوم والمسلى النباتي والزبدة. وتحتوي أيضًا الأجزاء الدسمة من الخراف والأبقار والضأن على مستويات عالية من الدهون المشبعة.

الدهون الأحادية غير المشبعة

لا تزيد الدهون الأحادية غير المشبعة - برغم أنها مصنفة ضمن الدهون - من مستويات الكوليسترول في الدم أو البروتين الدهني منخفض الكثافة اللزج. والمصادر الرئيسية لهذه الدهون هي زيت الزيتون والأفوكاتو. وقد أشارت بعض الأبحاث إلى أن زيت الزيتون قد يكون واحدًا من العوامل الرئيسية المسئولة عن انخفاض معدل الإصابة بأمراض القلب بين شعوب البحر الأبيض المتوسط. ويدخل زيت الزيتون في صناعة السمن النباتي.

الدهون المتعددة غير المشبعة

الدهون المتعددة غير المشبعة موجودة في الأسماك الدهنية مثل الرنكة والماكريل والسردين. وتتمثل فائدتها الأساسية في أنها تساعد على الوقاية من تجلط الدم، وتقلل من مستويات الكوليسترول في الدم. وهناك نوع آخر من الدهون المتعددة غير المشبعة موجود في الزيوت النباتية مثل فول الصويا وزيت عباد الشمس وزيت الذرة وزيت العصفر. وبعض أنواع المسلى النباتي تصنف بأنها "ذات نسبة عالية من الدهون المتعددة غير المشبعة"، وتفضل على الزبد أو الشحوم الحيوانية.

الدهون المتحولة

الدهون المتحولة عبارة عن دهون نباتية مهدرجة جزئيًّا والموجودة في الخبز والتحمير والأطعمة السريعة والتي قد تؤدي إلى الإصابة بأمراض

القلب والشرايين. ومعظم مصنعي الأغذية الآن لا يذكرون هذه الدهون في قائمة المكونات. ومع ذلك، فإننا نوصي بتجنب هذه الدهون كلما كان ذلك ممكنًا. فهذه الدهون المصنعة لأغراض تجارية محظورة في الدنمارك.

الأطعمة التي يجب أن تخفض استهلاكك منها:

- الأطعمة المقلية.
- منتجات اللحوم مثل البرجر والنقانق وشطائر اللحم واللحوم ذات النسبة الكبيرة من الدهون.
- الفواكه المعلبة ذات الشربات.
- الجبن كامل الدسم مثل جبن الشيدر أو جبن ستيلتون.
- البسكويت والخبز الأبيض وحبوب الإفطار المحلاة.
- الألبان والكريمة والزبادي كامل الدسم (باستثناء الزبادي الطبيعي قليل الدسم).
- المنتجات التي تحتوي على نسبة سكر عالية مثل الشيكولاتة وعصير الفواكه المحلى والكاسترد سريع التحضير وبعض مشروبات الكولا.
- الملح أو المنتجات التي تحتوي على نسبة عالية من الملح. استشر طبيبك الخاص أولًا، إذا كنت تعاني انخفاض ضغط الدم.
- المايونيز وتتبيلة السلطة التي تحتوي على الزيوت ذات النسبة المنخفضة من الدهون المتعددة غير المشبعة أو زيت الزيتون.

الأطعمة المفضلة هي:

- الأطعمة المسلوقة أو المطهوة على البخار أو المشوية.
- السمك أو الدواجن أو اللحم قليل الدهن. الأسماك الدهنية صحية جدًا.

الدهون المشبعة

تحتوي العديد من المنتجات على نوعيات من الدهون المشبعة التي قد تؤدي إلى الإصابة بأمراض القلب؛ ومن بين هذه المنتجات الجبن واللبن والشحوم والمسلى النباتي والزبدة. وتحتوي أيضًا الأجزاء الدسمة من الخراف والأبقار والضأن على مستويات عالية من الدهون المشبعة.

الدهون الأحادية غير المشبعة

لا تزيد الدهون الأحادية غير المشبعة - برغم أنها مصنفة ضمن الدهون - من مستويات الكوليسترول في الدم أو البروتين الدهني منخفض الكثافة اللزج. والمصادر الرئيسية لهذه الدهون هي زيت الزيتون والأفوكاتو. وقد أشارت بعض الأبحاث إلى أن زيت الزيتون قد يكون واحدًا من العوامل الرئيسية المسئولة عن انخفاض معدل الإصابة بأمراض القلب بين شعوب البحر الأبيض المتوسط. ويدخل زيت الزيتون في صناعة السمن النباتي.

الدهون المتعددة غير المشبعة

الدهون المتعددة غير المشبعة موجودة في الأسماك الدهنية مثل الرنكة والماكريل والسردين. وتتمثل فائدتها الأساسية في أنها تساعد على الوقاية من تجلط الدم، وتقلل من مستويات الكوليسترول في الدم. وهناك نوع آخر من الدهون المتعددة غير المشبعة موجود في الزيوت النباتية مثل فول الصويا وزيت عباد الشمس وزيت الذرة وزيت العصفر. وبعض أنواع المسلى النباتي تصنف بأنها "ذات نسبة عالية من الدهون المتعددة غير المشبعة"، وتفضل على الزبد أو الشحوم الحيوانية.

الدهون المتحولة

الدهون المتحولة عبارة عن دهون نباتية مهدرجة جزئيًّا والموجودة في الخبز والتحمير والأطعمة السريعة والتي قد تؤدي إلى الإصابة بأمراض

القلب والشرايين. ومعظم مصنعي الأغذية الآن لا يذكرون هذه الدهون في قائمة المكونات. ومع ذلك، فإننا نوصي بتجنب هذه الدهون كلما كان ذلك ممكنًا. فهذه الدهون المصنعة لأغراض تجارية محظورة في الدنمارك.

الأطعمة التي يجب أن تخفض استهلاكك منها:

- الأطعمة المقلية.
- منتجات اللحوم مثل البرجر والنقانق وشطائر اللحم واللحوم ذات النسبة الكبيرة من الدهون.
- الفواكه المعلبة ذات الشربات.
- الجبن كامل الدسم مثل جبن الشيدر أو جبن ستيلتون.
- البسكويت والخبز الأبيض وحبوب الإفطار المحلاة.
- الألبان والكريمة والزبادي كامل الدسم (باستثناء الزبادي الطبيعي قليل الدسم).
- المنتجات التي تحتوي على نسبة سكر عالية مثل الشيكولاتة وعصير الفواكه المحلى والكاسترد سريع التحضير وبعض مشروبات الكولا.
- الملح أو المنتجات التي تحتوي على نسبة عالية من الملح. استشر طبيبك الخاص أولًا، إذا كنت تعاني انخفاض ضغط الدم.
- المايونيز وتتبيلة السلطة التي تحتوي على الزيوت ذات النسبة المنخفضة من الدهون المتعددة غير المشبعة أو زيت الزيتون.

الأطعمة المفضلة هي:

- الأطعمة المسلوقة أو المطهوة على البخار أو المشوية.
- السمك أو الدواجن أو اللحم قليل الدهن. الأسماك الدهنية صحية جدًّا.

- الفواكـه مثل التفـاح أو المـوز أو العنـب أو البرتقال أو عصيـر الفواكه الطبيعية.
- الجبـن قليل الدسـم، الجبن القريش أو البدائل المصنعـة بزيت دوار الشمس.
- المنتجـات الغنية بالألـيـاف التي تساعد على عمليـة الهضم، ومن بينها البقوليـات والنخالـة وخبـز المصنـوع بالحبـوب الكاملـة والأرز البني والحبوب والمكرونة والشوفان.
- اللبن بنصف دسم واللبن منزوع الدسم.
- بدائل المايونيز أو تتبيلة السلطة ذات النسبة القليلة من الدهون أو ذات النسبة الكبيرة من الدهون المتعددة غير المشبعة.

الدهون النباتية (الإستيرولات النباتية)

من الناحية الطبية، تم إثبات أن الدهون النباتية تقلل مستويات الكولسترول "الضـار" مـن خلال تقليل نسبـة الكوليسترول التي تدخـل مجرى الدم من خلال الأمعاء. والدهون النباتية عبارة عن مواد طبيعية يمكن أن نجدها في الأطعمة مثل المسرات والبقوليات والفواكه والخضراوات والزيوت النباتية. وهي موجـودة في الزبد النباتـي والمشروبات والزبـادي. والدهون النباتية موجـودة أيضًا على هيئة حبوب. ويوصى بجرعة لا تزيد على ثلاثة جرامات من الإستيرولات النباتية يوميًّا؛ لأن الجرعات الزائدة لا تقدم فوائد إضافية.

أبحاث مثيرة للاهتمام

برغـم أننـا لن نشجعك على شـرب كميات كبيرة من الشـاي، فقد اكتشفت الأبحـاث أن شرب من كوبين إلى خمسة أكـواب من الشاي يوميًّا يقلل خطر الإصابة بالسكتات الدماغية. ومن المثير للدهشة أن استهلاك كمية معتدلة

من الشيكولاتـة يقلل من مستويات الكوليسترول "الضـار". وكمية قليلة من الكحوليـات يوميًا تقلل من لزوجة الـدم، وتجعله أقل عرضة للتجلط وتكوين الجلطـات. ونظرًا لأن هذه التغيرات المتعلقة بالصحة يسهل إحداثها، لعلك تتمنى أن تضيفها إلى مراجعتك في نهاية هذا الفصل.

التحكم في الوزن

معظم الحميات الغذائية لا تؤتي ثمارها. ومتبعو الحميات الغذائية يخفضون أوزانهـم بصفة مؤقتة ثم يكتسبون ما فقدوه مـرة أخرى. إن أساس التحكم في وزن الجسم هو فهم معادلة بسيطة:

يـزداد الوزن حين تفـوق كمية الطاقة، التي تدخل الجسـم، قدرة الجسم على استغلالها.

الأمـر بهـذه السهولة، ولكنهـا سهولـة خادعة! إذا كنـت تعاني زيـادة الوزن، فسيتعيـن عليـك - مـا لم تكـن بحاجة إلـى التدخـل الطبـي - أن تقلل كمية السعـرات الحراريـة التي تدخلهـا جسمك لتحقق الوزن المرغـوب تماشيًا مع طولـك؛ وذلـك من خـلال تقليل كميـة الطعام وبـذل المزيد مـن الطاقة عن طريـق زيـادة نشاطك ومزاولـة المزيد مـن التمارين الرياضيـة. وبمجرد أن تصـل إلـى الـوزن المرغوب، يمكنـك الحفاظ عليـه من خـلال الحفاظ على التـوازن السليم بين السعـرات الحرارية المستهلكة والطاقـة المبذولة. الأمر بهذه السهولة حقًا!

ومـن بين التغيرات التي تدخلها على أسلـوب حياتك والتي تساعدك في هـذه العملية هو تجنب الوجبـات الخفيفة بين الوجبـات الرئيسية، و تجنب تنـاول الأطعمة ذات النسب العالية من الدهـون والسكريات ودمج التمارين الرياضية في روتين حياتك اليومية مثل التمشية أو ركوب الدراجة إلى العمل أو المتاجـر، والاشتراك في لعبة رياضية مثل التنـس أو تنس الريشة. (ضع في اعتبارك أن بناء العضلات قد يؤدي إلى اكتساب الوزن).

وينبغي أن تأخذ السمنة بجدية؛ لأنها قد تؤدي إلى إصابتك بأمراض القلب والسكتة الدماغية وارتفاع ضغط الدم والحصوات الصفراوية والتهاب المفاصل والسكري والالتهاب الشعبي. وهي أمور تثير القلق حقًا.

تمرين ٣٢ خفض الوزن

هل تريد أن تخفض وزنك؟ إذا كنت تريد ذلك، إذن فأكمل الاستمارة التالية. ستساعدك على التفكير في الموضوعات الأساسية ومراجعة التغيرات المحتملة التي ربما تحتاج إلى إدخالها على أسلوب حياتك. كما أنها ستساعدك على التركيز على مميزات فقد الوزن.

الجدول ٦-٣

استمارة خفض الوزن والتحكم فيه

عادةً ما أتناول على الإفطار ________________

عادةً ما أتناول على الغداء ________________

عادةً ما أتناول على العشاء ________________

عادةً ما أتناول بين الوجبات ________________

ضع دائرة حول الإجابات التي تتناسب معك:

أتناول بانتظام رقائق البطاطس/البسكويت/الحلويات/المعجنات/الفطائر/الأطعمة المحمرة؟

استهلاكي للسكر منخفض/متوسط/مرتفع.

نمط حياتي رتيب/نشيط/نشيط للغاية.

تعليقات وتغيرات محتملة:

___

___

___

أتمنى أن أفقد الوزن بسبب:

___

___

___

إذا كنت تشتهي أطعمة معينة حين تتبع حمية غذائية لخفض الوزن، فقد تفيدك الاستعانة بتخيل كبح الاشتهاء للحد من اشتهاء الأطعمة.

التدخين

يُعد تدخين التبغ بانتظام على مدار السنوات مسئولاً عن الإصابة بأمراض القلب وأنواع عديدة من السرطانات. بالإضافة إلى نسبة النيكوتين والقطران الموجودة في السجائر، فإن دخان السجائر يحتوي على ألفي نوع مختلف من المواد الكيميائية. والتدخين عبارة عن إدمان وعادة مكتسبة، ومن ثم فإن الإقلاع عنه ليس سهلاً بالنسبة للكثيرين. ونوصي بالاشتراك في مجموعة للإقلاع عن التدخين، أو إذا كنت تواجه صعوبة بالغة في ذلك، فإننا ننصح بالعلاج السلوكي المعرفي. بالإضافة إلى ذلك، يرى الكثيرون لاصقة النيكوتين وسيلة جيدة تساعد على الإقلاع عن التدخين. إذا كنت تواجه صعوبة في الإقلاع عن التدخين، فارجع إلى

الفصـــل الثالــث، ودون أخطاء التفكير التي قد تعوقــك عن ذلك. على سبيل المثال:

- من الصعب جدًّا أن أقلع عن التدخين.
- من المستحيل أن أعمل أو أعيش بدون تدخين.
- سيزداد وزني.
- أشعر بالعصبية حين أتوقف عن التدخين.
- لا أستطيع تحملَ الشعور بالعصبية.
- لا أُحب الرفض إذا ما عرض علي أحد الأصدقاء سيجارة.

يمكنــك الاستعانة بمهارات التفكير الموجودة فــي الفصل الثالث لتساعدك علــى التعامــل مع هــذه الأفكار المضــرة بالصحــة. ابتكر الأفــكار المعززة للصحة الخاصة بك مثل:

- أجل، من الصعب أن أقلع عن التدخين، ولكني سأحاول.
- مــن الصعب أن أعمل أو أعيشــ بدون تدخين لبضعة أيام، ولكن سأتغلب على هذا الأمر. وسأجعل الجميع يعرفون ذلك.

لعلك تجد تخيل كبح الاشتهاء مفيدًا أيضًا في هذا الصدد.

الاسترخاء

هناك عــدة أساليب مختلفة للاسترخاء تساعدك علــى تقليل الآثار البدنية للتوتــر والضغط. إذا كنــت تستعين باليوجا أو التدليــك أو التأمل أو تمارين التخيل بنجاح، فربما لا تحتاج إلى قراءة هذا القسم.

نقــدم لك بعضــ الأساليب التــي يراها الكثيــرون مفيــدة بالنسبة لهم.

وتؤتـي الأساليب ثمارها من خـلال مساعدة الشخص علـى قطع التيار عن ذهنـه، وبهذه الطريقة يعزز الجهاز العصبـي الباراسمبثاوي، الذي يساعد على الاسترخـاء، والجهاز الهضمي وجهاز المناعة. من المثير للاهتمام أن الأبحـاث أظهرت أن أساليـب التأمل قد تقلل زياراتـك للمستشفى كمريض مقيـم أو مريض العيـادات الخارجية بنسبـة ٥٠٪. في أي وقـت لا يعجبك إحساسـك بالاسترخـاء نتيجـة لاستخدامك هـذه الأساليـب، افتح عينيك وسيزول هذا الشعور سريعًا.

أسلوب "بينسون" للاسترخاء

طـور الدكتور "هربرت بينسون" هذا النمـوذج الغربي للتأمل؛ حيث وجد أن هـذا الأسلوب قد يقلـل من ضغط الدم ويحد من ارتفـاع ضغط الدم. اختر الشعـار المناسب لك ليساعدك على عرقلة الأفكار غير المرغوبة. فيما يلي نسخة معدلة يراها المؤلفان مفيدة.

تمرين ٣٤ أسلوب "بينسون" للاسترخاء

خطـوة ١ ابحث عن مـكان هادئ وخفف الإضاءة به. تأكد من أنك لن تتم مقاطعتك.

خطوة ٢ ابحث عن وضعية مريحة واستلق أو اجلس في هدوء.

خطوة ٣ أغلق عينيك.

خطـوة ٤ أرخ عضلاتـك علـى مجموعـات. ابدأ بوجهـك واستمر وصولًا إلى أصابع قدمك.

خطوة ٥ ركز على حركة تنفسك. تنفس بطريقة طبيعية من خلال أنفك وأخرج النفس من خلال فمك. لاحظ كيف ترتفع معدتك وتهبط في أثناء الشهيق والزفير. تجنب أن ترتفع كتفاك في أثناء عملية التنفس.

خطوة ٦ في مخيلتك، قل رقم مثل "واحد" في أثناء الزفير.

خطوة ٧ استمر لمدة تتراوح من ٥ دقائق إلى ٢٠ دقيقة.

خطوة ٨ انته في الوقت المناسب لك.

وهناك قاعدة ذهبية للاسترخاء ألا وهي لا تشق على نفسك. من خلال الممارسة المنتظمة، سيكون الأمر طبيعيًا، ولكنه مثله مثل أية مهارة جديدة، قد تتطلب عدة محاولات. إذا كنت حريصًا على تعلم المزيد عن أساليب الاسترخاء أو التأمل أو اليوجا، تواصل مع المراكز المحلية التي تقدم هذه الخدمات في محيطك أو احصل على شرائط تساعدك على الاسترخاء من مكان ذي سمعة جيدة.

أسلوب الاسترخاء متعدد الأنماط

طور البروفيسور "ستيفن بالمر" في مركز إدارة التوتر أسلوب الاسترخاء متعدد الأنماط ليساعد العملاء على حضور جلسات الاستشارة والتدريب، وحضور ورش العمل عن إدارة التوتر للتوصل إلى أسلوب استرخاء معين يناسبهم. يحتوي هذه الأسلوب على عدة إستراتيجيات مختلفة من بينها التنفس والشعرات البسيطة (مثل العد برقم "واحد" أو أي رقم تختاره)، التخيل/التصور، الأصوات، الرائحة، اللمس (بالمر، ١٩٩٣). بمجرد أن تجرب الأسلوب، قرر الطريقة التي تفضل استخدامها في المستقبل. أو واصل استخدام جميع الأساليب.

تمرين ٣٥ استخدام أسلوب الاسترخاء متعدد الأنماط

فيما يلي نص أسلوب الاسترخاء متعدد الأنماط الذي يمكنك أن تطلب من أحدهم أن يقرأه لك، سجل لنفسك وأنت تقرأه بحيث يمكنك أن تسمعه في وقت لاحق أو فقط اقرأ النص بصوت عالٍ لنفسك.

لديك خيار استخدام كلمة "أنتِ" طوال النص أو تغييرها إلى "أنا"، إذا كنت تشعر براحة أكبر باستخدام ضمير المتكلم عند قراءة النص لنفسك. فلا تقرأ بصوت عالٍ التعليمات لتتوقف قليلًا! إذا كنت ترتدي عدسات لاصقة، فإما أن تخلعها قبل أداء التمرين أو لا تنظر إلى أعلى. (ملحوظة: "استراحة طويلة" هي ١٠ ثوانٍ).

ابدأ بالجلوس على كرسي جلسة مريحة وأغمض عينيك. إذا انتابك شعور غريب في أي وقت في أثناء التمرين مثل الشعور بوخز أو تنميل أو دوار أو أيًا كان، فهذا أمر طبيعي تمامًا. حين تفتح عينيك، سيزول هذا الشعور. إذا استمررت في أداء هذا التمرين، فستختفي هذه الأحاسيس على أية حال. إن كنت ترغب في ذلك، فاستمع إلى الضوضاء خارج الغرفة بداية.

استراحة طويلة

والآن، استمع إلى الضوضاء الموجودة داخل الغرفة.

استراحة

لعلك واعٍ لنفسك في أثناء التنفس.

ستظهر الضوضاء وتختفي على مدار هذه الجلسة ويمكنك أن تتركها ترد على ذهنك أو تتجاهلها إذا أردت.

استراحة

الآن، أغلق عينيك ودون أن تحرك رأسك، أود منك أن تنظر إلى أعلى. أغلق عينيك، وانظر إلى أعلى.

استراحة طويلة

لاحظ الشعور بالإعياء.

استراحة

والاسترخاء

في عضلات عينيك.

استراحة

الآن، اسمح لعينيك بأن تنخفضا لأسفل.

استراحة

لاحظ الإجهاد والاسترخاء على عضلات عينيك.

استراحة

دع الشعور ينتقل إلى وجهك وفكك. أرخ فكك.

استراحة طويلة

الآن، أرخ لسانك.

استراحة

دع الشعور بالاسترخاء ينتقل ببطء إلى وجهك وحتى قمة رأسك.

استراحة

حتى مؤخرة رأسك.

استراحة طويلة

ثم توجه ببطء ناحية عضلات عنقك.

استراحة

نزولاً إلى كتفيك.

استراحة طويلة

الآن، ركز على إرخاء كتفيك. فقط دعهما ترتخيا لأسفل.

استراحة

الآن، دع شعور الاسترخاء يتخلل كتفيك ببطء وينتقل إلى ذراعك اليمنى، نزولًا إلى العضلات، ونزولًا إلى مرفقك، ونزولًا إلى رسغك، ويديك وحتى أطراف أناملك.

استراحة طويلة

دع شعور الاسترخاء يتخلل كتفيك ببطء وينتقل إلى ذراعك اليسرى، نزولًا إلى العضلات، نزولًا إلى مرفقك، نزولًا إلى رسغك، ويديك وحتى أطراف أناملك.

استراحة طويلة

دع الشعور بالاسترخاء يتخلل كتفيك وينتقل ببطء إلى صدرك وصولًا إلى معدتك مباشرة.

استراحة

ركز على حركة تنفسك.

استراحة

لاحظ أن كل مرة تزفر، تشعر بمزيد...

استراحة

.... بمزيد من الاسترخاء.

استراحة طويلة

دع شعور الاسترخاء ينتقل من كتفيك إلى ظهرك مباشرة.

استراحة طويلة

وصولًا إلى ساقك اليمنى، نزولًا إلى عضلاتك، عبر ركبتك وصولًا إلى كاحلك.

استراحة

إلى قدمك، وصولًا إلى أصابع قدمك.

استراحة طويلة

دع الشعور بالاسترخاء ينتقل إلى ساقك اليسرى.

استراحة

نزولًا إلى عضلاتك، عبر ركبتك وصولًا إلى كاحلك.

استراحة

إلى قدمك، وصولًا إلى أصابع قدمك.

استراحة طويلة

سأمنحك بضع دقائق الآن...

استراحة

...لتسمح لنفسك بالتركيز على أي جزء من جسدك تود أن تشعر خلاله بمزيد من الاسترخاء.

استراحة مدته ١٥ ثانية على الأقل

أريد منك التركيز على عملية تنفسك مرة أخرى.

استراحة

راقب نفسك في أثناء التنفس...

استراحة

... مع كل نفس تشعر بمزيد من الاسترخاء.

استراحة طويلة

أود أن تقول في مخيلتك الرقم الذي اخترته مثل رقم "واحد".

استراحة (ملاحظة: إذا كان رقم "واحد" يثير في نفسك شيئًا ما، فاختر رقمًا آخر).

قل الرقم في كل مرة تزفر.

استراحة طويلة

هذا سيساعدك على طرد أية أفكار غير مرغوبة فيها قد ترد إلى ذهنك.

استراحة

في كل مرة تزفر فقط قل الرقم الذي في مخيلتك.

استراحة مدتها ٣٠ ثانية

أريدك الآن أن ...

استراحة

... أن تفكر في مكان الاسترخاء المفضل لديك.

استراحة طويلة

تخيل أنك تراه في مخيلتك.

استراحة طويلة

انظر إلى الألوان.

استراحة

الآن، ركز على لون واحد.

استراحة

الآن، ركز على أي صوت أو ضوضاء موجودة في مكان الاسترخاء المفضل لديك. إن لم تكن هناك أي أصوات، إذن فركز على الصمت.

استراحة طويلة

الآن، ركز على أية روائح أو عطور في مكان الاسترخاء المفضل لديك.

استراحة طويلة

الآن، تخيل أنك تلمس شيئًا ...

استراحة

... في مكان الاسترخاء المفضل لديك.

فقط تخيل شعورك به.

استراحة طويلة

أريدك الآن أن تركز على عملية تنفسك مرة أخرى.

استراحة

لاحظ أنك في كل مرة تزفر...

استراحة

... تشعر بمزيد ...

استراحة

...بمزيد من الاسترخاء.

استراحة طويلة

وقتما تريد القيام بهذا التمرين في المستقبل، ستكون قادرًا على تذكر مكانك المفضل أو تمرين التنفس، وهذا سيساعدك على الاسترخاء سريعًا.

استراحة طويلة

في غضون بضع دقائق، ولكن ليس على الفور، سأعد إلى رقم ثلاثة...

استراحة

...ستكون قادرًا على فتح عينيك في الوقت الذي تختاره.

استراحة (لاحظ: يمكنك أن "تخلد إلى النوم"، إذا أردت).

واحد

استراحة

اثنان

استراحة

ثلاثة

استراحة

افتح عينيك في الوقت الذي تختاره.

©"ستيفن بالمر" (١٩٩٣: ١٧ — ٢٣).

في تجربتنا، وجدنا أن هذا الأسلوب من الاسترخاء متعدد الأنماط يحقق الاستفادة للأشخاص الذين يعانون القلق والصداع بسبب التوتر وارتفاع ضغط الدم والأرق وسلوكًا من النوع (أ) والتحكم في الانفعال الذي يشعر به من يتبع برنامج الإقلاع عن التدخين. ومع ذلك، ينبغي أن تحتاط إن كنت

تعاني الربو، أو الصرع أو نوبات الذعر؛ لأن الاسترخاء قد يفاقم أو يستثير هذه الحالات في حالات نادرة.

إذا كنت مهتمًا بمعرفة المزيد عن الاسترخاء أو اليوجا أو التأمل، فلعلك ترغب في التواصل مع مركز الخدمات المحلية الذي ربما يقدم جلسات الاسترخاء. وكحل بديل، ربما يقدم المركز الرياضي هذه الجلسات.

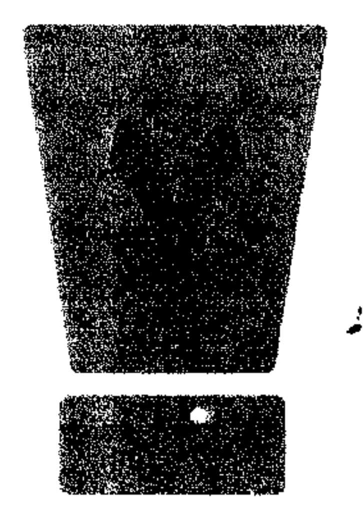
ملخص الفصل

- قد تؤدي التغذية السيئة التي تفتقر إلى الفيتامينات والمعادن الأساسية ولكنها تحتوي على الدهون المشبعة إلى الإصابة بمجموعة من الأمراض الخطيرة مثل أمراض القلب.
- الغذاء الغني بالدهون المشبعة والمتحولة يزيد من خطر الإصابة بأمراض القلب.
- يتمثل حجر الأساس للتحكم في وزن الجسم في معادلة بسيطة:

يزداد الوزن حين تفوق كمية الطاقة التي تدخل الجسم، قدرة الجسم على استغلالها.

- قد يساعدك الاسترخاء على خفض ضغط الدم وتصير مسترخيًا على المستوى النفسي.
- هناك قاعدة ذهبية للاسترخاء ألا وهي لا تشق على نفسك.
- تتحسن مهارات الاسترخاء بالممارسة المنتظمة.

الآن، دوّن ملاحظاتك حول ما تعلمته.



من المشكلات إلى الحلول

- كم مرة قمت بحل المشكلات؟
- هل تستعين بأسلوب منطقي لحل المشكلات؟
- هل تستغرق وقتًا طويلًا في التفكير بالمشكلات؟
- هل تتمنى أن تختفي المشكلة إن لم تتعامل معها؟
- هل المشكلات تثير التوتر لديك؟
- مع أخذ كل شيء في الاعتبار، هل تركز على المشكلات أكثر من الحلول؟

كثيرًا ما نستخدم خبرتنا وحدسنا لحل المشكلات. إن كنت لا تستطيع حل مشكلة مهمة في العمل أو لا تستطيع التفكير في أسلوب جديد عند التعامل مع مسألة شخصية، فإن هذا قد يثير التوتر لأسباب متعددة، من بينها التقييم السلبي من مديرك أو زملائك أو أصدقائك. في هذه الظروف، من الجدير بالاهتمام أن تتبع أسلوبًا عمليًّا مجربًا وممنهجًا لحل المشكلات،

المشكلة

- أنا أشعر بالتوتر والملل من العمل لساعات طويلة. أود أن أشعر بمزيد من الاستقلالية أيضًا.
- أحيانًا، لا أرى مشكلة في العمل مع فريق صغير على مشروع.
- سأعرف إذا كان الوضع يتحسن لأنني سأشعر بمزيد من السعادة!
- من حين لآخر، رأيت الموقف من زاوية مختلفة حين أدركت أنني محظوظ لأن لدي وظيفة ذات راتب جيد.
- على مقياس مدرج من ٠ إلى ١٠، سأمنح نفسي في الوقت الحالي ٢ حيث إن تدوين أفكاري عن المشكلة يقربني أكثر من حلها.
- إن لم تعد المشكلة قائمة فأول شيء سألاحظه أنني أنهض من الفراش على الفور صباح كل يوم!

خطوة ٢ : تنمية الأهداف الواقعية وذات الصلة بالموضوع

ما الذي تريد أن تحققه؟ فكر في تطوير الأهداف الذكية؛ قم باختيار أهداف محددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وواقعية ومرتبطة بفترة زمنية.

- حتى إذا قللت الساعات التي أقضيها في العمل فإنني ما زلت أرغب في الاستقلالية. فعلى مدار سنوات، كنت أتمنى أن أسس شركتي الخاصة. سأركز على هذا باعتباره خيارًا.

الهدف:

محدد: أسس شركة مربحة على شبكة الإنترنت تقدم خدمات لشركات أخرى.

قابل للقياس: هناك جزآن لهذا الهدف. من السهل تأسيس شركة على الإنترنت. تأسيس شركة مربحة يعني أن إجمالي الدخل يفوق نفقات إدارة الشركة. وهذا الأمر سيكون قابلًا للقياس.

قابل للتحقيق: هذا الهدف قابل للتحقيق. كما أنه خيار جذاب مقارنة بوظيفتي الحالية.

واقعي: يمكنني تحقيق هذا الهدف برغم أنني يجب أن أحافظ على تركيزي.

مرتبط بفترة زمنية: الأمر يستغرق من ١٢ إلى ١٨ شهرًا لكي يتم بدء تأسيس المشروع. ويستغرق الأمر على الأرجح أكثر من عامين لكي يصير المشروع مربحًا.

خطوة ٣ : الحلول البديلة المبتكرة

ما الخيارات المتاحة لك؟ اكتب الطرق الممكنة لبلوغ أهدافك.

١ يمكنني أن أعطي إنذارًا لأصحاب العمل وأخبرهم بأنني سأترك العمل في غضون شهرين من الآن. ثم أسس شركتي الخاصة.

٢ يمكنني أن أبدأ العمل بدوام جزئي وأحافظ على وظيفتي الحالية.

٣ ربما تكون خطوتي الأولى هي الحصول على نصيحة في العمل.

٤ أضع خطة عمل.

٥ يمكنني البحث عن شريك في العمل مثل "مارثا" لتساعدني.

خطوة ٤ : فكر في التداعيات

ما الذي يمكن أن يحدث؟ ما فائدة كل حل محتمل؟ وازن بين المميزات والعيوب. استعن بالمقياس التدريجي لتقييم درجة "الفائدة" بالنسبة لكل حل حيث إن (٠) يعني *غير مفيد تمامًا* و(١٠) *مفيدة للغاية*.

١ إذا كان تأسيس الشركة وإدارتها يستغرقان عامين، فربما يكون تركك لوظيفتي الحالية قرارًا متعجلًا لأنني أحتاج إلى ادخار أموال سائلة فقط لتكفيني العيش. ١٠/٣

٢ إن تأسيس مشروع بدوام جزئي والحفاظ على وظيفتي في الوقت نفسه سيعطيانني الأمان ويوفرا لي الدخل. ومع ذلك، هذا سيتطلب عملًا شاقًا. يجب أن أكون أكثر حزمًا في العمل وأضمن ألا أعمل لساعات طويلة. ١٠/٧

٣ سيكون من الحكمة الحصول على نصيحة عمل يمكنني أن أقتطع من وقت العمل لأقوم بهذا في وقت لاحق من هذا الشهر. ١٠/١٠

٤ إن وضع خطة عمل هو أمر عقلاني. ومن حسن الحظ أن مستشار الأعمال يمكنه أن يساعدني في هذا الصدد. ١٠/٩

٥ هناك فكرة جذابة برغم أنني سمعت أن شراكة العمل مرتبطة بمشكلات أكثر من العمل بشكل مستقل. ١٠/٥

خطوة ٥ : استهدف أكثر الحلول المناسبة

اختر أكثر الحلول المناسبة.

٢) وضع خطة عمل بدوام جزئي في حين الاحتفاظ بعملي، برغم أن هذا صعب للغاية فإنه أكثر الخيارات الآمنة والواقعية بالنسبة لي.

٣ و٤) الحصول على نصيحة في مجال العمل ووضع خطة عمل في الوقت نفسه.

١ و٥) لا أظن أنها خيارات واقعية بالنسبة لي. ومع ذلك، يمكنني إعادة التفكير في البحث عن شريك عمل عند الضرورة استنادًا إلى مدى تطور المشروع.

خطوة ٦ : تطبيق الحلول المختارة

قسم الحل إلى خطوات يمكن التحكم فيها. الآن، اذهب وجرب الأمر.

- هناك جانب قصير المدى وجانب متوسط المدى بالنسبة لبدء هذه المشروع. اليوم، سأقوم بتقسيم هذا إلى ما ينبغي علي القيام به على مدار الشهرين التاليين لأن النتائج قد تحدد أو تؤثر في ما سأقوم به فيما بعد. (الجزآن الثالث والرابع).
- علي مدار عطلة نهاية الأسابيع الأربعة التالية، سأقضي الوقت بحثًا عن الشركات الموجودة على شبكة الإنترنت وكيف تقوم بتسويق خدماتها. وسأتفحص قاعدة بيانات المكتبة المحلية بحثًا عن الشركات التي قد تهتم بالخدمات الإلكترونية الموجهة للشركات التي أود أن أقدمها. وفي الوقت نفسه، سأتواصل مع مركز للاستشارات العملية وأرتب موعدًا للشهر القادم بمجرد أن أحصل على فكرة أفضل. ثم يمكنني الحصول على نصيحة بشأن وضع خطة عمل.

خطوة ٧ : التقييم

إلى أي مدى كان هذا ناجحًا؟ استعن بمقياس "النجاح" المدرج من ١ إلى ١٠. ركز على إنجازاتك. ما الذي يمكن تعلمه؟ هل تريد أن تنتهي الآن أم تريد أن تتعامل مع مشكلة أو مسألة أخرى؟ استعرض وراجع الخطة عند الضرورة.

حسنًا حتى الآن. الآن لديَّ خطة عمل وفكرة جيدة عن كيف يمكنني التسويق لخدماتي. يمكنني أن أقيم مرحلة ١ على مقياس النجاح ب ٨/١٠.

وتطوير المشروع. لديَّ الآن فكرة أفضل عن كيف سأقوم بتسويق مشروعي. ربما أكون بحاجة إلى مراجعة خطتي.

التعليق على دراسة الحالة

كان بإمكان "جوش" أن يتعامل مع التوتر المرتبط بالعمل من خلال التحلي بالحزم وتقليل عدد الساعات التي يعمل خلالها. ومع ذلك، كان التوتر الناجم عن العمل بمثابة عامل محفز للتغير وبدء مشروعه الخاص.

تمرين ٣٦

هل تواجه الآن مشكلة حالية تمثل لك صعوبة ما؟ أو هل هناك مشكلة لطالما تجنبت التعامل معها لأن حلها ليس مباشرًا؟ جرب أن تكمل نموذج الخطوات السبع لحل المشكلة الموجود فيما يلي. هناك أسئلة لكل خطوة ستساعدك في أثناء المضي قدمًا في العملية.

نموذج *الخطوات* السبع

خطوة ١ : تعريف المشكلة

ما المشكلة أو المسألة أو مصدر القلق؟ ما الذي تود أن تغيره؟ هل هناك توقعات عندما لا تكون هناك مشكلة؟ كيف ستعرف إذا تحسن الموقف؟ هل من الممكن رؤية المشكلة أو المسألة من زاوية

مختلفة؟ على مقياس مدرج من ١ إلى ١٠، حيث يشير ١ إلى كون المشكلة قائمة و١٠ تشير إلى الحل، أين موضعك اليوم من حل المشكلة أو المسألة؟ هل يمكنك أن تتخيل نفسك تستيقظ في صباح اليوم التالي وتجد المشكلة (أو المسألة أو مصدر القلق) ليس لها وجود، ما الذي ستلاحظ أنه اختلف؟

____

____

____

____

____

____

خطوة ٢ : تنمية الأهداف الواقعية وذات الصلة بالموضوع

ما الذي تريد أن تحققه؟ فكر في تطوير الأهداف الذكية: قم باختيار أهداف محددة وقابلة للقياس ويمكن تحقيقها وواقعية ومرتبطة بفترة زمنية.

____

____

____

____

____

____

خطوة ٣ : الحلول البديلة المبتكرة

ما الخيارات المتاحة لك؟ اكتب الطرق الممكنة لبلوغ أهدافك.

خطوة ٤ : فكر في التداعيات

ما الذي يمكن أن يحدث؟ ما فائدة كل حل محتمل؟ وازن بين المميزات والعيوب. استعن بالمقياس التدريجي لتقييم درجة "الفائدة" بالنسبة لكل حل حيث إن (٠) يعني *غير مفيد تمامًا* و(١٠) *مفيدة للغاية*.

خطوة ٥ : استهدف أكثر الحلول المناسبة

اختر أكثر الحلول المناسبة.

____

____

____

____

____

____

خطوة ٦ : حلول التطبيق المختارة

قسم الحل إلى خطوات يمكن التحكم فيها. الآن، اذهب وجرب الأمر.

____

____

____

____

____

____

خطوة ٧ : التقييم

إلى أي مدى كان هذا ناجحًا؟ استعن بمقياس "النجاح" المدرج من ١ إلى ١٠. ركز على إنجازاتك. ما الذي يمكن تعلمه؟ هل تريد أن

تنتهـي الآن أم تريد أن تتعامل مع مشكلة أو مسألة أخرى؟ استعرض وراجع الخطة عند الضرورة.

____

____

____

____

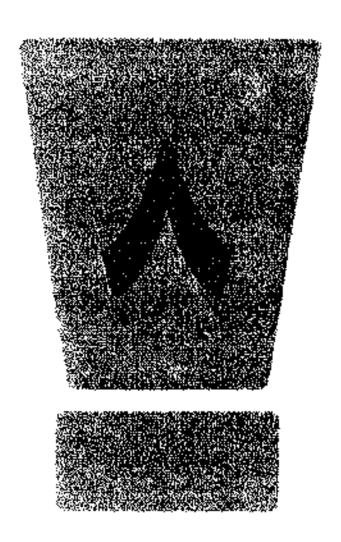
____

____

ملخص الفصل

- عدم التعامل مع المشكلات بمجرد ظهورها قد يؤدي إلى الشعور بالتوتر.
- التعامل مع المشكلات بمجرد ظهورها قد يحول دون الشعور بالتوتر.
- التركيز على الحلول قد يكون فعالًا أكثر من التركيز على المشكلات؛ لأنه يساعدك على التغلب على العوائق.
- استخدام نموذج الخطوات السبع قد يساعدك على التعامل مع المشكلات.

الآن، دوّن ملاحظاتك حول ما تعلمته.



التعامل مع التوتر المتعلق بالعمل

فـي هذا الفصل، سنناقش التوتر المتعلـق بالعمل، وكيف يمكن التعامل معه على المستـوى المؤسسي والمستـوى الفردي. هذا سيكـون مثيرًا للاهتمام بالنسبة لك إن كنت موظفًا أو مديرًا أو مشرفًا أو ممارسًا للصحة والسلامة أو صاحب عمل.

ومـع زيـادة الوعي بـأن أصحاب العمل ينبغـي أن يتصرفـوا للوقاية من التوتر المتعلق بالعمل أو تحسين الشعور به، ومع زيادة التعويضات القضائية للشعـور بالتوتر، سيـزداد الطلب علـى المؤسسات لبدء برامـج الوقاية من التوتر وإدارة التوتر.

هل لاحظت أيًّا من الأعراض التالية في العمل:

- انخفاض الروح المعنوية؟

- صعوبات في علاقات العمل؟
- ارتفاع نسبة الغياب؟
- ارتفاع نسبة الإصابة بالأمراض على المدى الطويل؟
- زيادة أو ارتفاع نسبة دوران العمالة؟
- زيادة نسبة الدعاوى القضائية؟
- تراجع الكفاءة؟
- ضعف الأداء في المهام؟
- ضعف مراقبة الجدول؟
- عدم الوفاء بالمواعيد النهائية لإنجاز العمل؟
- زيادة السلوكيات العدائية والتنمر؟
- زيادة الحوادث؟
- ثقافة ساعات العمل الطويلة؟

إذا لاحظت أكثر من اثنين من الأعراض السابقة، فإنه يجب أن تفكر مؤسستك بجدية في أخذ خطوات للتعامل مع التوتر.

ومن المثير للملاحظة أن خلال فترات الركود الاقتصادي قد تزداد بعض هذه الأعراض أو تقل. بالإضافة إلى ذلك، لقد اكتشفت الأبحاث أن الموظفين أظهروا مستويات أعلى من التوتر؛ لأنهم صاروا أكثر قلقًا حيال الدخل وكمية العمل وعدم الشعور بالأمان في العمل. (انظر تقرير الجمعية الكندية للصحة النفسية، ٢٠٠٩).

تعريف التوتر

على الرغم من وجود الكثير من التعريفات الخاصة بالتوتر، نوصي باستخدام تعريف هيئة الصحة والسلامة في المملكة المتحدة:

هو رد فعل معاكس يتخذه الناس تجاه الضغوط الشديدة أو غيرها من أنواع المطالب التي تلقى على عاتقهم.

لاحظ أن هذا التعريف يركز على عوامل التوتر الخارجية أو المخاطر الموجودة في مكان العمل. وهذا التعريف يتمم التعريف المعرفي للتوتر الذي أوردناه في الفصل الأول حيث يمكن أن يثار التوتر بسبب الضغوط الخارجية المتزايدة والضغوط الداخلية التي تبعثها النفس.

الآثار المالية والصحية للتوتر المتعلق بالعمل

أوضحت دراستان الآثار المالية والصحية للتوتر المتعلق بالعمل على أرباب العمل والموظفين. في عام ٢٠٠٠، كشف تقرير منظمة العمل الدولية أن التكاليف السنوية للتوتر في المملكة المتحدة وصلت إلى ٣,٥ مليار جنيه إسترليني. وتقدر هيئة الصحة والسلامة بأن التكلفة قد ارتفعت منذ ذلك الحين لتصل إلى ٩,٦ مليار جنيه إسترليني. واكتشفت دراسة التوتر والصحة - التي أجرتها كلية لندن - وجود رابط بين هذه المخاطر والصحة والسلوك:

- مطالب كثيرة للعمل - ضعف الصحة النفسية وضعف الصحة من الناحية الوظيفية (مثل الصحة البدنية/الوظائف الاجتماعية).
- الجهد العالي والتقدير المنخفض - الاعتماد على الكحوليات، ضعف الصحة النفسية وضعف الوظائف الصحية، والغياب بسبب المرض (ثمانية أيام أو أكثر كل عام).
- انخفاض الدعم الاجتماعي في العمل - زيادة الغياب بسبب المرض، ضعف الصحة النفسية وضعف الوظائف الصحية.

لتوضيح كيف أن المخاطر قد تؤدي أحيانًا إلى الضغوط وفي النهاية تؤدي إلى الانهيار، قدمت هيئة الصحة والسلامة (مأخوذ من تقرير عام ٢٠٠٦) مثالًا واقعًا. وكما سترى، يوضح أهمية التعرف على التوتر والوقاية منه.

دراسة حالة

التوتر، الصحة النفسية وإعادة التأهيل - قصة رجل

إنني أكتب دراسة الحالة الشخصية الوجيزة باعتباري ممارسًا يعمل في هيئة الصحة والسلامة، على أمل أنها قد تثير اهتمام الآخرين.

في عام ١٩٩٧ أصبت بأول انهيار عصبي لي (حين كنت أبلغ من العمر ٣٧ عامًا)، وبعد عامين وفي عام ١٩٩٩ أصبت بثاني انهيار عصبي لي. فحتى ذلك الحين لم تكن حياتي حافلة بالأحداث، كانت حياة عادية لا أكثر ولا أقل. كانت تسير على وتيرة مألوفة: المدرسة، الجامعة، المؤهلات، الحفاظ على لياقة بدنية جيدة، التمتع بصحة جيدة، أقوم بهواياتي، ركوب الدراجة، متابعة الدراما، الكتابة، زواج، إنجاب، وفاة الأجداد. كانت حياتي عادية، على الأقل حياة عادية كما ينبغي لها أن تكون.

في المرة الأولى، جاء الأمر تدريجيًا على مدار بضعة أشهر. وبعض الأحداث التي قادت إلى الانهيار العصبي كانت مثيرة للاهتمام، وكانت مهمة بالنسبة لي. ولكنها ليست بالضرورة مهمة لأي شخص آخر. فإلى جانب المشكلات الأسرية في المنزل، ومن بين العوامل الخارجية الوقوع تحت وطأة الضغط باستمرار للوفاء بالمواعيد النهائية لتسليم العمل، وتناول شطيرة واحدة فقط بسرعة في المكتب في وجبة الغداء. وذات مرة، اعتبرت ما قد يراه معظم الناس مجرد "شجار صغير"

مـع أحد كبار المديرين في العمـل (والمثير للدهشة أن الشجار كان بشأن مشروع أبحـاث التوتر) إهانة كبرى لشخصي، وهذا ما كشف لي كل شيء.

كان هـذا فـي شهر مايو مـن عـام ١٩٩٧، حيث أصـاب الجيش الجمهـوري الأيرلنـدي البـلاد بحالـة من الجمـود جـراء التهديد بقصـف القنابل، قبل الانتخابات مباشـرة. ومنذ ذلك الحين بدأت وتيـرة الحيـاة تتسـارع بشدة. كنت فـي حالة معنويـة مرتفعة، وبدأ سلوكـي يتغير. وبالتدريـج أدرك الكثيرون أن هنـاك شيئًا ليس على ما يـرام. في البداية، وعلى حد علمي، كنـت أقضي فترة من أفضل فتـرات حياتي؛ حيث كان لدي الكثير مـن الطاقات الإبداعية. كانت الأفكار ترد إلى ذهني وكنت أرغب في القيام بكل شيء دفعة واحدة. كنـت قد أصبـت بالهوس، وفيما بعـد بالأوهام؛ حيـث كانت الأفكار بعيـدة كل البعد عن الواقع، وفي النهاية كانت أفكارًا مزعجة بشدة. حدث كل هذا في غضون من ستة إلى ثمانية أسابيع. وخلال البضعة أيـام الأخيرة، لم أكـن أتصرف بطريقة منطقيـة. التقيت بمديري ورئيسـه خارج العمل في مـكان يبعث على الاسترخـاء، وقد اقترحا بدبلوماسيـة (استنادًا إلى سلوكي الغريـب وغير المألوف على مدار الأسابيـع السابقـة) أن آخذ إجازة وأقوم بزيـارة الطبيب. في ذلك الوقت، كانا قد أدركا أن شيئًا خطيرًا حدث لي. احترت أي تخصص فـي الطب ألجـأ إليه؛ ولـذا نُصحت بزيارة طبيـب نفسي، وحين تم تشخيص الحالة على أنها حالة انهيار عصبي تام: كنت أعاني "حالة حادة من الانفصال عن الواقع".

فـي دراسة الحالة السابقة، لاحظ أن هنـاك ضغوطًا بسبب الوفاء بالمواعيد النهائيـة لتسليـم العمـل، ولم يكن ذلـك الشخصـص يطبـق الإستراتيجيات البسيطة لإدارة التوتر مثل أخذ استراحة مناسبة لتناول الغداء:

ومـن بيـن العوامـل الخارجيـة الوقوع تحـت وطأة الضغـط باستمـرار للوفاء بالمواعيـد النهائيـة لتسليـم العمل، وعدم تنـاول سوى شطيـرة واحدة فقط بسرعة في المكتب في وجبة الغداء.

ومـن خلال خبرتنا كعلماء نفس، عادة ما يتوقف عملاؤنا الذين يشتكون من التوتر عن أخذ استراحـة لتناول وجبة الغداء. وهذه الاستراحة مهمة للغاية لأنهـا تساعدنـا على الاسترخـاء والحفاظ علـى وتيرة العمل. كمـا أن لهذه الاستراحة فائدة لتقليل ضغط الدم في أثنـاء توقفنـا عن العمل لبعض الوقت وأخذ استراحة.

لاحـظ كيـف أخذ تقييـم المشروع على محمـل شخصي واعتبـره إهانة شخصية، معرضًا اعتداده بنفسه للخطر (انظر الفصل الثالث):

وذات مـرة، اعتبـرت ما قد يراه معظم النـاس مجـرد "شجار صغير" مع أحد كبـار المديرين فـي العمل (والمثيـر للدهشـة أن الشجار كان بشـأن مشروع أبحاث التوتر) إهانة كبرى لشخصي، وهذا ما كشف لي كل شيء.

وصار سلوكه غريبًا أكثر، ولحسن الحظ أن مديره ورئيسه قد ناقشا المشكلة معـه. وبناءً على نصيحتهم، زار طبيبه وعنـد إحالته لطبيب نفسي تبين أنه يعاني "حالة حادة من الانفصال عن الواقع".

تمرين ٣٧ زملاء مصابون بالتوتر

استرجع عامين مضيـا. هل يمكنك أن تتذكر أيًا من زملائك الذين عانـوا مستوى عاليًا من التوتر المتعلق بالعمـل والذين كانوا بحاجة إلى أخذ استراحة من العمل؟ هل هنـاك أية علامات منذرة بذلك أم أن الأمر كان غير متوقع تمامًا؟

كيف تتعامل مع الشعور بالتوتر في مكان العمل؟

أوضحت دراسة الحالة أن الموظفين قد يستجيبون للضغوط ومتطلبات العمل بطريقة قد تفاقم من الشعور بالتوتر. ومن المفيد أن تقيم طريقة تعاملك مع المشكلات المتعلقة بالعمل. سيمنحك التمرين التالي فكرة عن الطرق المفيدة والمضرة للتعامل مع التوتر.

تمرين ٣٨ استبيان التعامل مع التوتر في مكان العمل

حين تواجهك مشكلة متعلقة بالعمل أو تواجه التوتر في مكان العمل، إلى أي مدى تقوم بما يلي؟ ضع دائرة حول الرقم الموجود أمام كل عبارة تنطبق عليك من العبارات التالية.

الجدول ٨-١

	أبدًا	نادرًا	دوريًا	بانتظام	غالبًا
سلوكيات مفيدة					
الحصول على الدعم والنصيحة من المراقبين	١	٢	٣	٤	٥
محاولة التعامل مع الموقف بحيادية وبطريقة غير عاطفية	١	٢	٣	٤	٥
محاولة التعرف على حدودك	١	٢	٣	٤	٥
التحدث لفهم الزملاء	١	٢	٣	٤	٥
تحديد الأولويات للتعامل مع المشكلات وفقًا لذلك	١	٢	٣	٤	٥

	أبدًا	نادرًا	دوريًا	بانتظام	غالبًا
قبول الموقف وتعلم التعايش معه	١	٢	٣	٤	٥
السعي للحصول على الدعم الاجتماعي بقدر الإمكان	١	٢	٣	٤	٥
سلوكيات مضرة					
"البقاء مشغولا"	١	٢	٣	٤	٥
"تكديس المهام"	١	٢	٣	٤	٥
تشتيت الذهن (تشغل ذهنك بأمور أخرى)	١	٢	٣	٤	٥
التدخين بإفراط	١	٢	٣	٤	٥
تفويض حل المشكلة	١	٢	٣	٤	٥
الإسراف في شرب الكحوليات	١	٢	٣	٤	٥
محاولة تجنب مواجهة الموقف	١	٢	٣	٤	٥

مضرة ١٤ — ٤٢ — ٧٠ مفيدة

المصدر: مقتبسة من كوبر وآخرين (١٩٨٨).

احسب إجمالي درجاتك وقارن بين إجمالي درجاتك والمقياس المدرج السابق. يفضل الحصول على ٤٢ درجة أو أكثر. انظر إلى البنود التي قللت درجتك. ما الذي يمكنك القيام به لتحسين هذه الدرجات المنخفضة؟

مدير غير كفء

يركز التمرين السابق على أي موظف. في هذا القسم، سنركز على المديرين. نشر عالما النفس "دينا جنكينز" و"ستيفن بالمر" بحثًا عن التوتر في عام ٢٠٠٤ والذي أوضح نوعين من المديرين: المدير الكفء والمدير غير الكفء. كانت هناك اختلافات أساسية في سلوكياتهم وتوجهاتهم العامة وإدراكهم للأمور. يعاني المديرون غير الأكفاء الضغوط المؤسسية ويبدون أعراضًا مهمة من أعراض التوتر. وركزت دراستهما على هيئة الخدمات الصحية الوطنية ولكنها على الأرجح تنطبق على المديرين بصفة عامة (بالمر، ٢٠٠٧).

تمرين ٣٩ هل أنت مدير غير كفء؟

سواء أكنت مديرًا أم مشرفًا أم تشغل أي منصب آخر في العمل، ضع علامة إلى جانب النقاط التي تنطبق عليك. أنت:

- لا تظهر درجة كبيرة بالوعي بالذات أو تنكر الأعراض المتعلقة بالتوتر والتي تظهر عليك،
- ليست لديك علاقة داعمة مع مدير خط الإنتاج،
- لا تطلب المساعدة في مكان العمل،
- تتحمل المسئولية وليس لديك منصب (سيطرة قليلة)،
- فسر العقد الإداري مع المؤسسة حرفيًّا، أي "اعمل عدد ساعات بقدر ما يستغرق إتمام المهمة"،
- لاحظ خرق العقد الأدبي مع المؤسسة – عدم الوفاء بالوعود، تراجع الخطى على المشوار المهني (عدم الوفاء بالتوقعات) (اختلال الجهد / المكافأة)،

- هنـاك قدر كبير من التناغم بين القيم وأهداف الالتزام والعمل (الإفراط في الالتزام).
- الاستعانة بالتعايش من خـلال التركيز على العواطف باعتبارها إستراتيجية أساسية.
- لا تعر الانتباه إلى حالتك الصحية البدنية والنفسية.
- لا تضـع الحـدود أو القيـود أو المعاييـر الخاصـة بتوقعاتك من نفسـك أو من دورك كمديـر، على سبيل المثـال، تبذل قصارى جهدك حتى تشعر بالانهيار، و"تهدر طاقتك".
- متفائـل "بلا حـدود" وهو مـا يشجعك على أمل "وعـود واهية" ومكافأة عملك، ولكن هذا قد لا يتحقق (المبالغة في التفاؤل).
- لا تضع الحدود بناءً على ساعات عملك (الشعور بالإنهاك).
- لا تضع الحدود أو تنكر ما يمكن لجسدك أو ذهنك التعامل معه.
- لا تشتـرك / أو تقضـي وقتًا في ممارسـة التماريـن الرياضية أو المراسم / الهوايـات التـي تخفف من التوتر، برغـم أنك تعرف أنها مفيدة.
- لا تضـع حـدودًا أو تصنـع توازنًـا بيـن تداخـل الحيـاة العملية والشخصية (تبالغ في الانغماس في العمل).
- لديـك رؤية مشوهة عن الهويـة المهنية للمديـر ولديك توقعات نمطيـة للمديرين (باعتباري مديرًا ينبغي أن أفعل أو أكون قادرًا على فعل ...)

الآن، فكر في البنود التي وضعت بجانبها علامة. انظر كيف يمكنك أن تغير هذه السلوكيات أو التوجهات أو طريقة إدراكك للأمور.

باختصار، المديرون غير الأكفاء يفتقدون عمومًا التوازن، وبخاصة بين الحياة العملية والحياة الشخصية. قد يبالغون في الالتزامات ويبالغون في الانشغال بالعمل ويرهقون أنفسهم في العمل غير مدركين التداعيات الصحية والنفسية لضغوط العمل. والمثير للاهتمام أنهم ربما يتمتعون بالثقة والكفاءة (يؤمنون بأنهم يستطيعون القيام بالمهمة)، ولكنهم لا يضعون الحدود بين كمية العمل وعدد ساعات العمل.

المدير الكفء

المدير الكفء لديه مقاومة أكبر ضد التوتر مقارنة بالمدير غير الكفء. ومن بين العوامل الأساسية للحفاظ على الكفاءة على المستوى النفسي والبدني شخصية تركز على التعامل مع الآخرين، وطلب المساعدة عند الحاجة وإتاحة الثقة والتحلي بشخصية المدير الداعم. بالطبع، قد لا تتمتع المؤسسة بثقافة داعمة وقد تفتقد إلى المديرين الداعمين. ومع ذلك، هذا من مسئوليات المؤسسة ويمكن التعامل معها.

تمرين ٤٠ هل أنت مدير كفء؟

سواء أكنت مديرًا أم مشرفًا أم أي منصب آخر في العمل، ضع علامة إلى جانب النقاط التي تنطبق عليك. أنت شخص "يجيد التعامل مع الآخرين" يتسم بأنه مهتم بالآخرين وعملي ومتفائل و:

- لديك علاقات إيجابية وثيقة ومتبادلة مع المرءوسين والأقران ومديرك والمؤسسة،
- تتمتع بشخصية نشيطة (جرأة) وكفاءة مهنية،
- تمثل بعقلية المؤسسة،

- تمارس الوعي بالذات ومراقبة الذات،
- تحدد وتعين وتحمي الحدود المسموح بها (على المستوى البدني والاجتماعي والنفسي)،
- لديك شعور بالسيطرة على كم *العمل* من خلال الممارسات الإدارية المحنكة،
- واقعي بشأن ما يمكنك تحقيقه وما لا يمكنك تحقيقه،
- لديك توقعات واقعية للمؤسسة (عقد معنوي) ودورك كمدير (هوية مهنية)،
- تستغل ببراعة الموارد ومصادر الدعم (الداخلية والخارجية) وتربط بينها،
- تتبنى توجهات مرنة ويمكنك التكيف مع التغيير،
- تحقق *أهدافك*،
- لديك الحافز وتتمتع بالحماس والالتزام والرضا بالعمل والشعور بأن العمل ذو قيمة،
- تعتني بجسدك - التمارين الرياضية، الحمية الغذائية، الاسترخاء،
- *توازن* بين الحياة العملية والحياة الشخصية.
- من المهم بالنسبة للمديرين الأصحاء والأقوياء على المستوى النفسي أن:
- يعرفوا متى يحتاجون إلى المساعدة ومتى يطلبون الدعم،

- يتمتعون بعلاقات عمل قائمة على الثقة والود والاستماع والفهم والمكافأة المتبادلة (المشتركة) مع مديري *خط الإنتاج*.

الآن، فكر في البنود التي وضعت بجانبها علامة. انظر كيف يمكنك أن تغير هذه السلوكيات أو التوجهات أو طريقة إدراكك للأمور.

أوضح البحث أن أنجح المديرين هم من "*يجيدون التعامل مع الآخرين*". فهو يقدر ويحترم ويدعم طاقم العاملين لديه وزملاءه؛ يتمتع بمهارات تواصل ممتازة، يشارك المعلومات، مرهف الحس تجاه الحالات المزاجية للآخرين واهتماماتهم، ويشجع التقييمات من جانب المرءوسين حول أسلوب الإدارة الذي يتبعه وطرق العمل، ويطور ويدرب ويدعم الموظفين الجدد، ويتبع سياسة الباب المفتوح ويستمع جيدًا للآخرين ويركز على الفريق ويؤمن بأن الموظفين هم أكبر مورد للمؤسسة وأفضل الأصول التي تمتلكها.

ونشير إلى أن سمات المدير الكفء مفيدة بالنسبة للكثير من الموظفين، وربما تكون مشجعة للمؤسسات التي ترغب في التعامل مع التوتر في مكان العمل.

مخاطر التوتر المتعلق بالعمل والتدخل للوقاية من ذلك

قد يكون لبرامج إدارة التوتر المؤسسي والوقاية منه أثر إيجابي في صحة الموظفين البدنية والنفسية وتحسين الأداء وتقليل معدلات الغياب لأسباب مرضية وتقليل معدل دوران العمالة. وتنصح هيئة الصحة والسلامة المؤسسات بإجراء تقييم مخاطر التوتر المتعلق بالعمل والسيطرة أو

الوقايــة منه. وقد طورت هيئة الصحة والسلامة معايير الإدارة لستة جوانب أساسيــة في العمــل مرتبطة بتراجع الحالــة الصحية وانخفاضــ الإنتاجية وارتفــاع معدلات الغيــاب لأسباب مرضيــة؛ إن لم تتم العنايــة بها على نحو سليم. بعبــارة أخرى، تغطي معاييــر الإدارة الستة المصــادر الأساسية في العمل للتوتر. وهي:

- *المطالب* – مثل أعباء العمل وأنماط العمل وبيئة العمل.
- *السيطــرة* – مثــل ما مقــدار السيطــرة التي يتمتــع بها الناس فــي أداء أعمالهم.
- *الدعــم* – مثل التشجيع والرعاية والمــوارد التي توفرها المؤسسة ومدير الخط والزملاء.
- *العلاقــات* – مثل تطوير العمــل الإيجابي لتجنب الخــلاف، والتعامل مع السلوكيات المرفوضة مثل التنمر.
- *الــدور* – مثل هــل يفهم الآخرون أدوارهم داخــل المؤسسة وما إذا كانت المؤسسة تضمن أنه ليس بداخلها أدوار متناقضة.
- *التغييــر* – إلى أي مــدى تتم إدارة التغييــر المؤسسي (كبيــر أو صغير) وتوصيل هذا التغيير داخل المؤسسة.

يتحمل صاحــب العمل المسئولية لضمان أن المخاطــر الناشئة عن العمل - تتم السيطــرة عليها كما ينبغي. ويساعد منهج معاييــر الإدارة أرباب العمل على التعامل مع الموظفين والممثلين للقيام بتقييم مخاطر التوتر.

العلاقــة بيــن هــذه المخاطر وأعراضــ التوتــر للموظفيــن أو المؤسسة والنتائــج السلبيــة موضحة فــي نموذج التوتــر المتعلق بالعمــل الموجود في الشكل ٨-١.

تمرين ٤١ تقييم المخاطر المحتملة

فيما يلي الأسئلة الرئيسية التي طورتها هيئة الصحة والسلامة لتطرحها على نفسك أو زملائك فيما يتعلق بالمخاطر المحتملة. هناك أشياء "سلبية" وأخرى "إيجابية". ضع علامة إلى جانب البنود التي تنطبق عليك.

المطالب

- مجموعات مختلفة في العمل تطلب مني القيام بمهام يصعب عليَّ الجمع بينها. (سلبي)
- لديَّ مواعيد نهائية لتسليم العمل لا يمكنني الوفاء بها. (سلبي)
- يجب عليَّ أن أعمل بشكل مكثف للغاية. (سلبي)
- يجب أن أهمل بعض المهام لأن أمامي الكثير من العمل. (سلبي)
- لا أستطيع أخذ فترات استراحة كافية. (سلبي)
- أعاني ضغوطًا للعمل لساعات طويلة. (سلبي)
- يجب عليَّ أن أعمل بسرعة بالغة. (سلبي)
- أعاني ضغوطًا زمنية غير واقعية. (سلبي)

السيطرة

- أستطيع أن أقرر الأوقات المناسبة لأخذ استراحة. (إيجابي)
- القرار يعود إليَّ بخصوص سرعة إنجازي للعمل. (إيجابي)

- لـدي الخيـار لأخـذ قـرار بخصوص كيفيـة إنجـاز العمـل. (إيجابي)
- لدي الخيار لأخذ قرار بخصوص ما أنجزه في العمل. (إيجابي)
- القرار يعود إليَّ بخصوص طريقة عملي. (إيجابي)
- يمكن لساعات عملي أن تتسم بالمرونة. (إيجابي)

الدعم من جانب المدير

- أحصل على تقييم داعم للعمل الذي أنجزه. (إيجابي)
- يمكنني الاعتماد على مديري ليساعدني على الخروج من مشكلة في العمل. (إيجابي)
- يمكنـني التحدث مع مديري بشأن شـيء يزعجني أو يقلقني في العمل. (إيجابي)
- ألقى الدعم فـي أثناء القيام بعمل مرهق من الناحية العاطفية. (إيجابي)
- يشجعني مديري على العمل. (إيجابي)

الدعم من جانب الأقران

- إذا صعبت الأمور في العمل، فسيساعدني زملائي. (إيجابي)
- أحصل علـى المساعدة والدعـم اللذين أحتـاج لهما من جانب زملائي. (إيجابي)
- ألقى الاحترام الذي أستحقه من جانب زملائي. (إيجابي)

- لدى زملائـــي استعداد للاستماع إلى مشكلاتي المتعلقة بالعمل. (إيجابي)

العلاقات

- أتعرض لمضايقات شخصية في شكل كلمات فظة أو سلوك فظ. (سلبي)
- هناك شقاق أو مشاعر استياء وغضب بين الزملاء. (سلبي)
- أتعرض للتنمر في العمل. (سلبي)
- العلاقات متوترة في العمل. (سلبي)

الدور

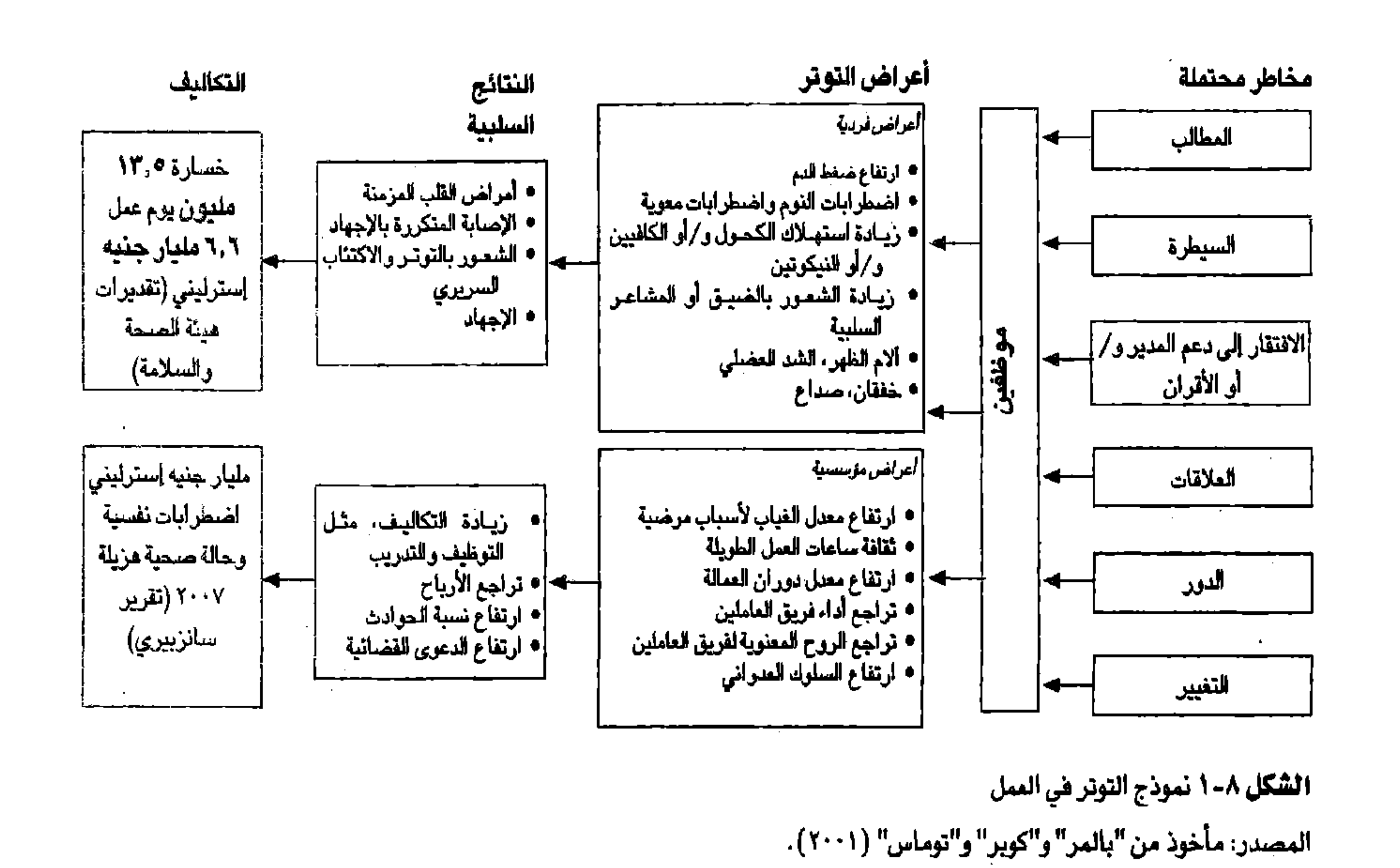
- أعرف تمامًا ما المتوقع مني في العمل. (إيجابي)
- أعرف كيف أبدأ إنجاز عملي. (إيجابي)
- أعرف تمامًا واجباتي ومسئولياتي. (إيجابي)
- أعرف تمامًا الأهداف وغايات قسمي. (إيجابي)
- أتفهـم أن عملـي يتماشـى مـع الهـدف الإجمالـي للمؤسسـة. (إيجابي)

التغيير

- لديَّ فرص كافيـة للاستفسار من مديري عن التغيير في العمل. (إيجابي)

- دومًا تتم استشارة طاقم العاملين بشأن التغيير في العمل. (إيجابي)
- عندما يتم إحداث تغيير في العمل، أعرف تمامًا كيف ستجري هذه التغيرات على أرض الواقع. (إيجابي)

لقد قمت توًا بمراجعة مصغرة للتوتر سريعة وتقريبية. ألق نظرة على البنود التي وضعت بجانبها "سلبي". إذا كانت هذه الأمور تحدث بصفة منتظمة، فلعلك تحتاج أنت ورب عملك إلى التعامل مع هذه الأمور. فكر أيضًا في البنود "الإيجابية" التي لا تنطبق عليك. نكرر مرة أخرى أنها قد تكون جوانب ربما تحتاج أو ترغب أنت ورب عملك في التعامل معها.



الشكل ٨-١ نموذج التوتر في العمل

المصدر: مأخوذ من "بالمر" و"كوبر" و"توماس" (٢٠٠١).

يمكنك أن تجد [illegible] عن معايير الإدارة لهيئة الصحة والسلامة والتي تشتمل أدواتها على مقياس للتقييم مدرج من "أبدًا" لـ "دائمًا"، وكيف يمكنك الاستعانة به في مؤسستك على الموقع الإلكتروني لهيئة الصحة والسلامة:

www.hse.gov.uk/stress/standards/downloads.htm

يحتوي موقع هيئة الصحة والسلامة على أدوات للتحليل الحر وغيرها من الوثائق المهمة لتساعدك على الاستخدام.

قبل أن تبدأ تقييم مخاطر التوتر المتعلق بالعمل

في البداية، من المهم أن تضمن الالتزام الإداري بخاصة من جانب كبار المديرين. وهناك ثلاثة موضوعات يمكن مناقشتها عند هذه المرحلة (هيئة الصحة والسلامة، ٢٠٠٩):

١ الحالة القانونية

لدى الكثير من الدول قوانين معينة متعلقة بالتعامل مع التوتر و/أو قوانين عامة تدرج موضوعات التوتر والصحة والنفسية تحت تشريعات الصحة والسلامة.

٢ حالة العمل: التعامل مع التوتر له مردود نافع على العمل

لقد أظهرت الأبحاث أن التوتر المتعلق بالعمل له آثار عكسية للمؤسسات فيما يتعلق بما يلي:

- التزام الموظفين بالعمل،
- أداء طاقم العاملين والإنتاجية،

- معدل دوران العمالة والنية لترك العمل،
- مستويات الحضور،
- توظيف العمالة والاحتفاظ بها،
- إرضاء العملاء،
- صورة المؤسسة وسمعتها،
- نزاع قضائي محتمل.

٣ الحالة الأدبية/الأخلاقية: التعامل مع التوتر يقي من الأمراض

لقد اكتشف أن التعرض للتوتر على فترات مطولة قد يؤدي إلى الإصابة بكل من الأمراض البدنية - مثل أمراض القلب وآلام الظهر - والاضطرابات النفسية - مثل القلق والخوف المرضي والاكتئاب. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تحث على سلوكيات غير صحية تؤدي إلى اعتلال الصحة مثل الإفراط في التدخين والإفراط في تناول الوجبات الخفيفة لأسباب عاطفية واستهلاك المزيد من المشروبات التي تحتوي على الكافيين.

في هذه المرحلة المبدئية، يُنصح بتكوين مجموعة قيادية تشتمل على أصحاب المصلحة الرئيسيين مثل الموظفين وممثلي النقابات المهنية وموظفي الصحة والسلامة وهلم جرا. وبإمكان المجموعة القيادية أن تطور خطة للمشروع، وتأمن مصادر كافية من بينها توافر العمالة وتطور إستراتيجيات التواصل لإشراك الموظفين في برامج الوقاية من التوتر. وبإمكان المجموعة القيادية أو غيرها من الممثلين الأساسيين أن يطوروا سياسة المؤسسة للتعامل مع التوتر (انظر الملحق). ويمكن اعتبار سياسة التعامل مع التوتر قيد التنفيذ لأن المجموعة القيادية قد تراجعها فيما بعد بمجرد تنفيذ برنامج الوقاية من التوتر والحصول على التقييمات من طاقم العاملين.

توصي هيئة الصحة والسلامة بأن يقوم أصحاب العمل بتقييم المخاطر في خمس خطوات لتقييم مخاطر التوتر المتعلق بالعمل. وفيما يلي وصف لهذه العملية.

خطوة ١: حدد عوامل الخطورة

يجب أن تطلع المجموعة القيادية والأشخاص الأساسيون المشاركون في برنامج الوقاية من التوتر على معايير الإدارة الصادرة عن هيئة الصحة والسلامة ومدى ارتباطها بمؤسساتهم. والمعايير متعلقة بما يلي:

- عامل ١: المطالب
- عامل ٢: السيطرة
- عامل ٣: الدعم - (من جانب المدير والأقران)
- عامل ٤: العلاقات
- عامل ٥: الدور
- عامل ٦: التغيير

من الأهمية بمكان فهم كيف تقارن أداء شركتك بممارسات الإدارة الجيدة، مركزًا على التعامل مع الأسباب الحقيقية للتوتر المتعلق بمكان العمل، مثل أعباء العمل، بدلًا من مجرد التفكير في خيارات التدريب على إدارة الوقت.

خطوة ٢: حدد من يكون عرضة للإيذاء وكيف

تؤكد هيئة الصحة والسلامة أن أي موظف - بغض النظر عن عمره أو نوعه أو حالته الاجتماعية أو انتمائه العرقي أو عجزه - قد يعاني التوتر. ربما يكون هناك طاقم عاملين أكثر عرضة لخطر الإصابة بالتوتر لأسباب شخصية أو لأسباب مرتبطة بالعمل؛ على سبيل المثال الطلاق أو الحمل أو فقد الأحباء أو العمل خارج الوطن أو مرض أحد أفراد الأسرة.

هنــاك عدة طـرق متنوعة للحصول علــى البيانــات ذات الصلة. ويمكن الاستعانة بالطرق النوعية والكمية لجمع البيانات، على سبيل المثال:

- نوعيــة: مجموعات بؤرية، تقييــم الأداء، مناقشات غير رسمية مع طاقم العاملين، مقابلات العودة إلى العمل، مقابلات ترك العمل،
- كميــة: بيانات خاصــة بالإنتاج والأداء، بيانــات الغياب/المرض، بيانات برامج مساعـدة الموظفين، معدل دوران العمالة، الاستبيانات، مراجعة أسبــاب التوتر، أدوات هيئة الصحة والسلامة للكشف عن التوتر المتعلق بالعمل.

يمكــن الاستعانة بالاستبيانات واستطلاعات الــرأي مثل أداة معايير الإدارة لهيئة الصحة والسلامة والنتائج مقارنة بمعايير الإدارة. ومن واقع خبراتنا، من الأسهـل الاستعانة بأداة التحليـل القائمة على برنامــج الإكسيل مقارنة بالاستعانــة بالورق حيث إنها توفر لك المقارنــة بين أداء مؤسستك ومعايير الإدارة. يمكــن الاستعانــة بــالأداة إلى جانــب استطلاعات الــرأي وغيرها مــن الأدوات المتاحة داخـل المؤسسة. ويمكن الاستعانة بــالأدوات المتاحة لأغراض تجارية رغم أنها عادة ما تكون مجانية.

عند جمع البيانات، من المهم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية وجعلهــا مجهولة الهويــة، وإلا فلن يرغب الموظفون فــي استكمال الاستبيان الخاص بالتوتر في مكان العمل.

تمثــل استطلاعات الرأي الجزء الأول من تقييــم مخاطر التوتر المتعلق بالعمــل ومن ثم ينبغــي الاهتمام عند تقديــم التقييم بشــأن النتائج الأولية للمؤسسة والموظفين.

خطوة ٢: قيم المخاطر، اكتشف المشكلات وطور الحلول

عنــد هذه الخطــوة، يكون قــد توافر لــدى المجموعة القيادية علــى الأرجح الكثير من البيانات المتوافرة من استطلاعات الرأي وغيرها من المصادر.

ومــن واقــع خبراتنا، ربما تكــون غزيرة ما لــم يتم تقسيمهــا والتعامل معها بمنهجيــة. في هذه المرحلة، يؤخذ في الاعتبار كيف يمكن للمخاطر أن تؤثر سلبًا في القسم/الوحدة/القطاع.

من بين الأسئلة التي يجب أن تفكر بها:

- ما الإجراءات التي تم اتخاذها بالفعل؟
- هل هذا كافٍ؟
- هل مطلوب القيام بالمزيد؟
- من ينبغي عليه أن يتصرف أو يتخذ الإجراء؟

من المهم في هذه الخطوة أن توصل النتائج وتوفر التقييم للموظفين والإدارة وغيرهم مــن الممثلين، للتعامل مع المخاوف الفرديــة التي تنشأ. وبدلًا من التركيز على المشكلات، من المهم أن تبدأ في تنمية الحلول. ويمكن إشراك الموظفيــن بهمة ونشاط من خــلال الاستعانة بالمجموعــة البؤرية لمناقشة المشكلات والسعي لإيجاد الحلول.

يتمثل التركيز في الحد من المخاطر على المستوى المؤسسي كلما أمكن ذلــك. وهذا أهم مــن تقديم تدريب للموظفيــن على إدارة التوتــر أو تقديم استشــارات فيما يخصــ موضوع التوتر. ومع ذلك، فــي العديد من الحالات يساعد البرنامج الشامل - الذي يتضمن تعزيز الحالة الصحية، والتدريب، والتمرين، والاستشارات - المؤسسة والموظفين.

خطوة ٤: سجل النتائج: طور وطبق خطة العمل

فــي المملكة المتحدة، المؤسســات التي توظف خمسة موظفين أو أكثر يجب أن تسجل النتائج الأساسية لتقييم المخاطر. وينبغي أن يتم توفير للموظفين ملخصــ للتقرير. وللحفاظ على السرية، ينبغي عدم التعرف على الموظفين مــن خلال التقرير. ويمكن الاستعانة بهذه الوثيقــة لمراقبة التقدم الذي تم

إحـرازه، وبخاصة عنـد التعامل مع مخاطـر معينة للتوتـر المتعلق بالعمل. وعلـى الرغم من عدم وجـود نموذج مجهز لخطة العمل، تقدم هيئة الصحة والسلامـة نموذجًا ومثالًا لكيف يمكن استكمالـه (انظر جدول ٢ , ٨ وجدول ٣ ; ٨).

خطوة ٥: راقب وراجع: راقب وراجع خطة العمل وقيم مدى الفاعلية

ينبغـي مراجعـة تقييـم الخاطـر كلما طـرأت تغيـرات مهمة فـي القسم أو المؤسسـة. وهذا قد يشتمل على الطريقة التـي يتعامل بها القسم مع الأمور اليوميـة. هذه المراجعـة ستكون بالمشاورة مع الموظفيـن. ويُوصى بأن تتم مراجعـة التقييم بصفة مستمرة. ومن المهـم أن تتأكد من أن الحلول تعالج المشاكل بفاعلية وتضمن عقد اجتماعات للمراجعة.

منهج شامل

يشتمـل البرنامج الشامـل للوقاية من التوتر على تدخـلات المراحل الأولى والثانية والثالثة:

- *المرحلـة الأولى*. تخلص من المخاطر أو قلل مـن تعرض الموظفين لها وتأثيرها فيهم.
- *المرحلـة الثانية*. حسّن من قدرة المؤسسة على التعرف على المشكلات المتعلقة بالتوتر والتعامل معها.
- *المرحلـة الثالثـة*. ساعـد الموظفيـن علـى التعامل مع مشـكلات العمل والتعافي منها.

الجدول ٨-٢

هيئة الصحة والسلامة　　　　معايير الإدارة للتعامل مع التوتر المتعلق بالعمل

نموذج خطة العمل

الجانب المعياري	الحالة المرغوبة	الحالة القائمة	الحلول العملية	من الذي سيكون مسئولاً عن نجاح العمل؟	متى؟	كيف سيتلقى طاقم العاملين التقييم؟	إتمام الإجراءات؟

الجدول ٨-٣

هيئة الصحة والسلامة

معايير الإدارة للتعامل مع التوتر المتعلق بالعمل

نموذج خطة العمل

المطالب	الحالة المرغوبة	الحالة القائمة	الحلول العملية	من الذي سيكون مسئولاً عن نجاح العمل؟	متى؟	كيف سيتلقى طاقم العاملين التقييم؟	إتمام الإجراءات؟
توفر المؤسسة للموظفين مطالب كافية ويمكن إنجازها تتناسب مع ساعات العمل المتفق عليها	أداء يتراوح ما بين متوسط وجيد	أداء سيئ/سيئ جدًا أعباء العمل لم يتم التخطيط لها وتأتي ذروة العمل خلال فصل الصيف حين يكون الموظفون في إجازتهم السنوية.	١. خطط للعمل على نحو أفضل مع الوضع في الاعتبار الإجازات السنوية الثابتة، وناقش الأقسام الأخرى لترى ما إذا كانت المصادر المؤقتة متاحة. ٢. يجب أن يتحدث الموظفون مع المديرين المباشرين عن الإجازات القادمة والصعوبات المحتمل مواجهتها مع أعباء العمل خلال الاجتماعات الشهرية	١. يتولى المديرون المباشرون القيادة واقتراح الأفكار على كبار المديرين ٢. يتولى المديرون المباشرون كل الأمور المتعلقة بالقيادة	مناقشة المشكلة مع كبار المديرين خلال الاجتماع القادم على الفور	١. من خلال الاجتماعات الشهرية، النشرات الداخلية التي توزع على طاقم العاملين ٢. خلال الاجتماعات الشهرية	أجل [تاريخ] أجل ـ استمرار النشاط

تشتمل تدخلات المرحلة الأولى على إجراء مراجعات التوتر أو تقييمات التوتر المتعلق بالعمل، وتقليل المخاطر. ويمكن أن تتضمن تدخلات المرحلة الثانية مديري ومراقبي التدريب لإدراك التوتر الذي يصيب طاقم العاملين معهم، وتعلم كيفية التدخل على كلا المستويين المؤسسي والفردي. وقد يساعد تعليم المديرين مهارات التدريب التي يمكن الاستعانة بها مع طاقم العاملين في تحسين الأداء وبالتالي تقليل التوتر. إذا أدرك المدير أن الموظف يشعر بالتوتر، فإن تدخلات المرحلة الثالثة تشتمل على إحالة الموظف إلى برنامج مساعدة أو خدمات الاستشارة. وهذا لا يعني استبعاد تدخلات المرحلة الأولى مثل التعامل مع ثقافة العمل لساعات طويلة أو متطلبات العمل غير الواقعية.

ما الذي يمكنك القيام به؟

إذا كنت تؤمن بوجود مستويات مرتفعة من التوتر في العمل؛ لم يتم التعامل معها، فلعلك ترغب في تشجيع صاحب العمل على أخذ الأمر على محمل الجد. فيما يلي نذكر عددًا من التدخلات التي يمكنك التفكير فيها.

- تحقق مما إذا كان الزملاء يوفقونك الرأي أم لا. ناقش موضوع التوتر معهم. واعرض عليهم قائمة بالأعراض الفردية وقائمة المخاطر المؤسسية ومسببات التوتر.
- تحقق مما إذا كانت المؤسسة تتبع سياسة للتعامل مع التوتر.
- إذا كنت تشعر أنت وزملاؤك بوجود التوتر، ففكر في مناقشة الأمر مع مشرفك أو مديرك أو رئيسك أو مع أحد ممثلي الصحة المهنية، أو القائمين على التدريب، أو الموارد البشرية/شئون العاملين أو النقابات العمالية المناسبة.

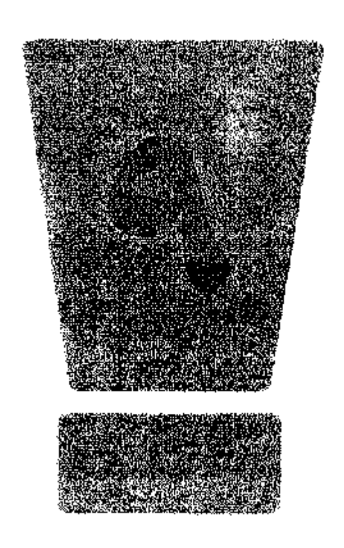
- نظِّم حفلة للزملاء في العمل المهتمين بتقييم مستويات التوتر وتطوير برنامج لإدارة التوتر (إذا دعت الحاجة لذلك).
- فكر في طرق مساهمة الثقافة المؤسسية للشعور بالتوتر.
- قم بإجراء مراجعة التوتر لتكتشف مستويات التوتر. استعن باستشارة محترفة أو الزملاء المؤهلين داخل المؤسسة (انظر قائمة المنظمات المفيدة في نهاية هذا الكتاب). فكر في كيفية الحفاظ على سرية استطلاعات الرأي بخصوص التوتر. إذا كان طاقم العاملين لا يؤمنون بأن الإجابات الفردية ستظل سرية، فلن يستكملوا استطلاعات الرأي على الأرجح.
- قد تساعد ورش عمل أو ندوات إدارة التوتر أو التحكم في الضغوط الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، ربما من المفيد التركيز على التعامل مع مسببات التوتر في العمل مثل ثقافة العمل لساعات طويلة أو المديرين العدوانيين.

ملخص الفصل

- ربما يثار الشعور بالتوتر من خلال كل من الضغوط الخارجية المتزايدة والضغوط الداخلية التي نثقل بها على أنفسنا.
- قد يكون المديرون أكفاء أو غير أكفاء فيما يتعلق بكيفية التعامل مع مهام العمل والتواصل مع الآخرين.
- من أجل التعامل مع التوتر ومستوى الأداء والرفاهية في العمل، طورت هيئة الصحة والسلامة ستة معايير إدارية أساسية يمكن للأصحاب العمل أن يسعوا إليها. هناك ستة أسباب محتملة للشعور بالتوتر في العمل: المطالب، السيطرة، الافتقار إلى دعم المديرين والأقران، العلاقات، الدور، التغيير.

- يقدم تقييم مخاطر التوتـر المتعلق بالعمل لصاحب العمل صورة أوضح عن مصادر التوتر التي يجب التعامل معها.
- يُعـد تطويـر سياسة التعامل مـع التوتر في الشـركات نقطة جيدة للبدء (انظر الملحق).

الآن، دوّن ملاحظاتك حول ما تعلمته.



مراجعة ذاتية للتوتر

قبـل أن ننتقل إلى الفصل الأخير الـذي ستضع فيه خطة العمل الخاصة بك لإدارة التوتر، من المفيد أن تستعرض استبيانات التوتر الأساسية التي قمت بإتمامهـا فيما سبق. هذا سيساعـدك على معرفة المزيد عن نفسك وكيفية تقليل مستويات التوتر لديك.

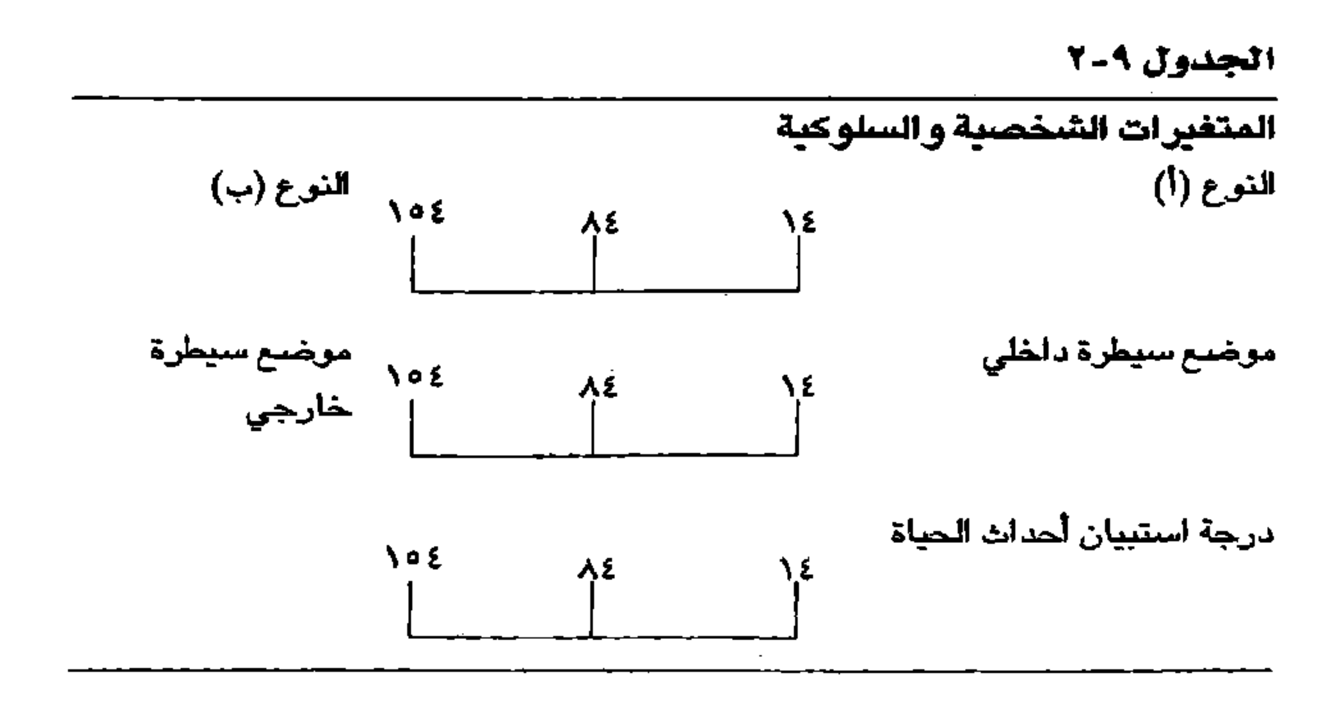
تصفح الكتاب ودوّن الدرجات التي حصلت عليها للاستبيانات التالية:

الجدول ٩-١

استبيان	
المتغيرات الشخصية والسلوكية	
سلوكيات نوع (أ) ونوع (ب)	________
موضع السيطرة	________
استبيان أحداث الحياة	________
وسطاء التوتر	
الدعم الاجتماعي: المشكلات الشخصية	________
الدعم الاجتماعي: مشكلات العمل	________
التعامل مع توترات الحياة	________
التعامل مع التوتر في مكان العمل	________

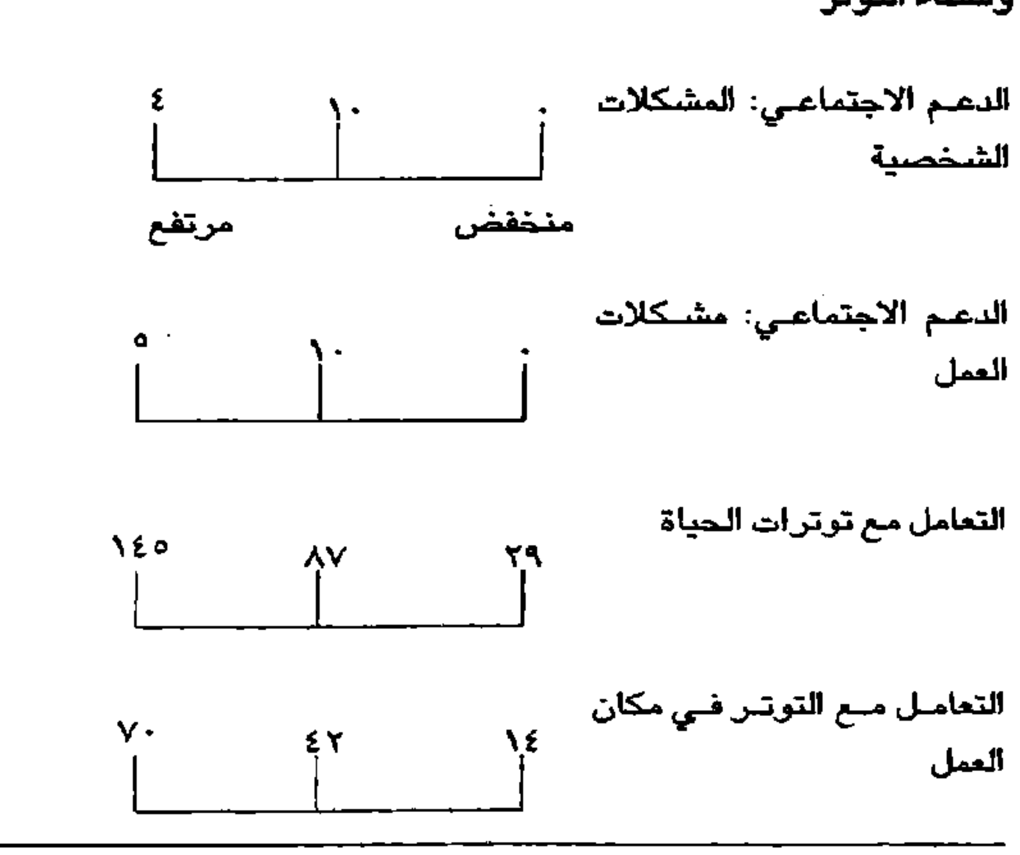
احسب درجاتك وفقًا للجدول ٩-٢ واحسب النقاط المتتالية كما هو وارد في ٢٠٨:

الجدول ٩-٢

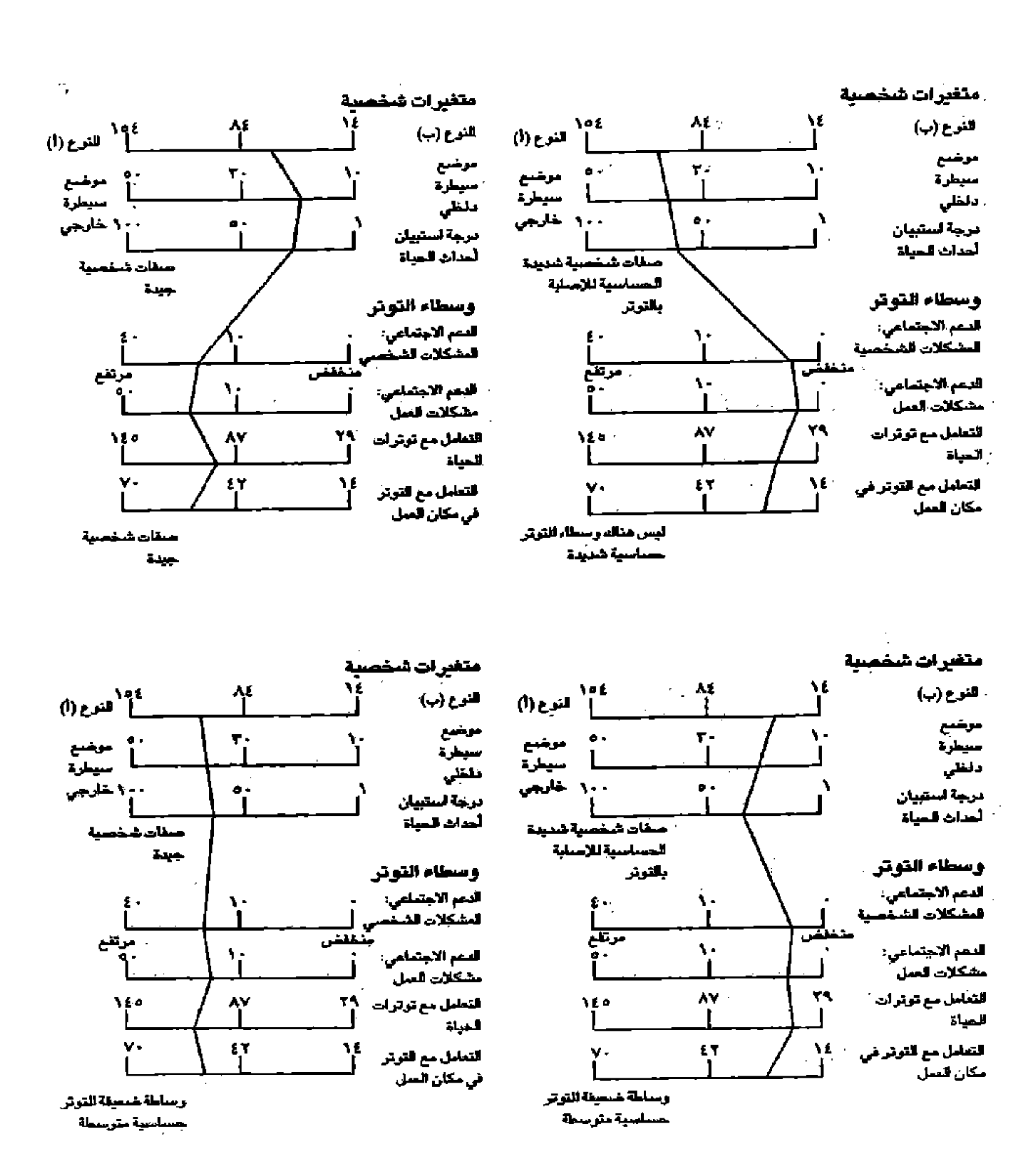


الجدول ٩-٣ *تابع*

وسطاء التوتر



الآن، قارن إجمالي درجاتك مع الأمثلة الأربعة التالية. لقد قدمنا أمثلة تتراوح ما بين احتمال منخفض ومرتفع للإصابة بالتوتر. هل يبدو نموذج إجمالي درجاتك قريبًا من واحد من الأمثلة الموضحة؟



الشكل ٩-١ أمثلة نماذج التوتر

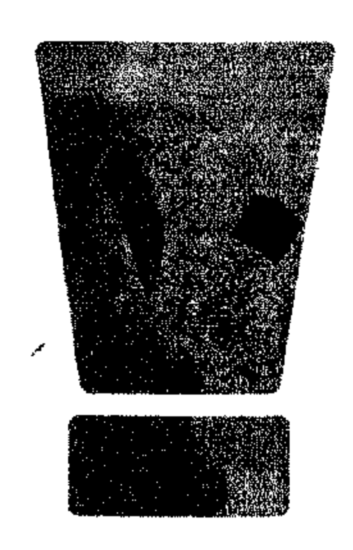
المصدر: كوبر وآخرون (١٩٨٨: ٧٨ - ٧٩)

ألـق نظـرة على الدرجات. الآن، أنت في موضع يسمـح لك بتقليل التوتر من خـلال تغيير درجاتك فـي مختلف الجوانـب المتربطة بالتوتـر. على سبيل

المثال، إذا كانت درجتك عالية فيما يخص موضع السيطرة، ففكر كيف يمكنك أن تعدل معتقداتك لتقلل من درجتك. إذا كانت درجاتك منخفضة فيما يخص التعامل مع توترات الحياة، ففكر فيما يمكنك القيام به لتزيد درجاتك. التغيير. طبق هذا على كل الاستبيانات، وفكر في الإستراتيجيات والأساليب التي يمكنك الاستعانة بها لتساعدك على التغيير.

هذه التغييرات يمكن أن تشكل جزءًا من خطة العمل الخاصة بك، التي يمكنك أن تطورها في الفصل التالي. من المفيد أن تعيد الإجابة عن الاستبيانات كل ثلاثة أشهر لترى مدى التقدم الذي أحرزته.

الآن، دوِّن ملاحظاتك حول هذا الفصل.



تطوير خطة العمل الخاصة بك

الآن، بعد أن قرأت (أو نأمل ذلك) كل الفصول السابقة وقمت ببعض التمارين الواردة بها، ستكون في موضع يتيح لك تطوير خطة العمل الخاصة بك. أنت على بعد بضع خطوات من إحكام السيطرة على حياتك. ومع ذلك، هناك بعض الأمور غير المنتهية التي يجب حسمها قبل التطرق إلى خطة العمل، والتي سنقوم بالتركيز عليها الآن.

"ناقلو التوتر"

عندما تقع تحت وطأة الضغط في البيت أو العمل، كيف تتصرف؟ هل:

- ترتبك وتندفع كالمجنون؟

- تتضايق؟
- تخبط على الطاولات أو المكاتب بقبضة يدك؟
- تصير عدوانيًّا؟
- تتوقف عن المزاح مع الأسرة أو الزملاء؟
- تلقي اللوم على الآخرين؟
- تصيح في الآخرين أو في نفسك؟
- تصير ساخرًا أو متهكمًا؟
- تنكر الحقيقة؟
- "تبالغ في توقع أسوأ" النتائج الممكنة؟
- تبدأ في التنمر على الآخرين؟

إن كنت تفعل أيًّا مما سبق، فما الآثار المحتملة على أصدقائك أو زملائك أو شريك حياتك أو أسرتك؟ هل تزداد مساعدتهم لك أم تقل؟ هل تحفز الآخرين أم تحبطهم؟ هل يساعدك سلوكك على تحقيق أهدافك، أيًّا ما كانت، حين تقع تحت وطأة الضغط؟

ومن واقع تجاربنا، يميل الناس الذين يبدون عددًا من السلوكيات السابقة إلى إثارة التوتر فيمن حولهم، وهو ما يؤدي إلى قدر أكبر من التوتر أو عدم الكفاءة (أو كليهما) داخل الفريق أو الأسرة. وخلال السنوات الأخيرة، يُطلق على هؤلاء الأشخاص "ناقلو التوتر"، بسبب تأثيرهم السلبي في المقربين. وفي الحالات القصوى، ربما لا يلاحظون أي تأثير في أنفسهم ولسوء الحظ لا يدركون تأثيرهم في الآخرين. ومثل "تيفويد ماري"، الطباخة الأمريكية التي نشرت مرض التيفويد والتي لم تستسلم لآثار مرض التيفويد رغم أنها عدت الكثير من عملائها، فإن ناقلي التوتر يصيبون كل من يتعاملون معهم بالتوتر، ولكنهم ينجون بأنفسهم (على المدى الطويل) في أتم حال.

إذا كنت تؤمن بأن لديك نزعة لتكون "ناقلًا للتوتر"، فلعلك ترغب في التفكير في السلوكيات التي يجب أن تستهدف أخذ إجراء حيالها.

تداخل البيت والعمل

من واقع تجاربنا، الأشخاص الذين يواجهون التوتر في العمل ليس من المحتمل أن يتركوا هذا التوتر في العمل. فعادةً ما يكون لهذا الأمر أثر في الحياة الشخصية لأنهم غير قادرين على التخلص من مشكلات العمل بمجرد الوصول إلى البيت. ليس بالضرورة أن ينفجروا غضبًا في أي شيء بمجرد أن يعودوا إلى البيت، ولكن ربما يظهر عليهم الضيق والغضب أو ينغلقون على أنفسهم ويفضلون الجلوس أمام التليفزيون. وعلى نحو مماثل إن واجه شركاء الحياة صعوبات في علاقتهم ببعض أو مرت ليال يجافيهم فيها الليل بسبب السهر على راحة طفلهم الصغير، فإن هذا يؤثر في حياتهم العملية. وعلى أية حال هذا التداخل بين البيت والعمل يجب أن يخضع للسيطرة لضمان عدم تأثير أي من الجانبين على الآخر أو ضمان القليل من التأثير. ولعلك بحاجة إلى تطبيق الإستراتيجيات التي ناقشناها في الفصول السابقة، مثل مهارات التفكير، وتمارين التخيل والاسترخاء ومهارات الحسم.

خطة العمل

عندما تذهب للتسوق، فأنت على الأرجح تعد قائمة بما ترغب في شرائه. إذا كنت بصدد تنظيم حفل زفاف أو تدير مشروعًا، فأنت على الأرجح تقوم بإعداد خطة للأهداف والغايات. ولا يختلف في هذا الصدد وضع خطة عمل للتغلب على التوتر.

تمرين ٤٢ مراجعة التمارين

استرجع التمارين الواردة في الفصول السابقة. دون أية جوانب متعلقة بمهارات التفكير العامة أو قصور المهارات أو مهارات التخيل أو السلوكيات أو العادات الصحية التي تؤمن بحاجتها إلى المزيد من التنمية لتتغلب على التوتر. وقد تساعدك في هذا الصدد مراجعة نتائج استبيان تقييم الذات. وكذلك راجع الملاحظات التي دونتها في نهاية كل فصل.

بعد الانتهاء من تمرين ٤٢، ستكون لديك قائمة بالجوانب التي قد تتمنى العمل عليها لتساعدك على التعامل مع التوتر أو الوقاية منه. المرحلة التالية هي أن تعد خطة العمل الخاصة بك. ومن الإستراتيجيات المفيدة أن تقسم العملية إلى ثلاثة أجزاء: نفسية (التفكير والتخيل) وسلوكية وصحية. ولكي نساعدك أوردنا هنا نموذجًا للخطة. يمكن مراجعة خطة العمل وتحديثها وفق الضرورة.

نموذج خطة العمل لإدارة التوتر

إجراءات تتخذها: "جين" التاريخ: ٢٨ فبراير

١ نفسية

مهارات التفكير

توقف عن المبالغة في تضخيم الأمور! ضع الأمور في نصابها الصحيح: الحياة تدافع وليست بالضرورة حربًا!

التوقف عن التمسك بالواجبات والضروريات. هذا سيقلل الضغط علي وعلى أسرتي وطاقم العاملين معي.

*تذكر أن شخصيتي لا تنحصر في سلوكي؛ إذا فشلت في أداء مهمة، فهذا لا يعني أنني فاشلة تمامًا.

مهارات التخيل

إذا ما فقدت السيطرة على حياتي، فإنني أستعين بالتخيل الزمني المستقبلي لأذكر نفسي بأنه في غضون بضعة أشهر لن يبدو الموقف غاية السوء.

٢ سلوكية

الدعم الاجتماعي

أبذل جهدًا لتشجيع المزيد من الزملاء في العمل. أثرثر مع الآخرين في أمور غير متعلقة بالعمل. ويجب ألا يستغرق ذلك وقتًا إضافيًا. سآخذ استراحة لتناول الشاي والحديث معهم.

أبدأ في الذهاب إلى السينما بصفة منتظمة مرة أخرى مع شريك حياتي والخروج مع الأصدقاء على الأقل مرة واحدة في الشهر.

الحسم

مارس الرفض. ابدأ في التفكير في تداعيات قبول عمل إضافي قبل أن توافق على طلبات زملائك.

ابذل جهدًا كبيرًا لتقليل الشكوى للزملاء ولشريك الحياة والتوقف عن لوم الآخرين كثيرًا.

إدارة الوقت

تجنب التسويف؛ أذكر نفسي بأن مديري لا يريد سوى إنجاز العمل على نحو جيد، لا على نحو مثالي مبالغ فيه. إنني أجعل المهام بمثابة أعباء بسبب أخطاء التفكير التي أرتكبها.

٣ الصحة الدنية

التمارين الرياضية

دمـج التماريـن الرياضية فـي الروتين اليومـي الخاص بي: ثلاثـة أيام في الأسبـوع. سأذهب إلى العمل سيرًا على الأقدام، وسأستخدم السلم وأتجنب استخـدام المصعد في العمل على الأقل مرة فـي اليوم، سأمارس لعبة تنس الريشة مرة أخرى في عطلات نهاية الأسبوع.

التغذية

سأتناول اللحم الأحمر مرة واحدة في الأسبوع فقط. سأحاول تناول السمك ثلاث مرات أسبوعيًّا.

إذا اشتقت لتناول الوجبات الخفيفة، فسأتناول بعض الفواكه.

سأجـرب تناول اللبن نصف المقشود لمـدة أسبوعين. إذا اعتدت نكهته، إذن وسـأداوم على تناوله. وسأتناول كمية أقل من القهوة، وأشرب المزيد من الشاي.

الاسترخاء

قبـل موعد النـوم، سأقضي عشـر دقائق في تخيل الاسترخـاء. وفي العمل، سأنتهـز الفرصـة للاستعانة بتخيل الاسترخاء قبل أن أعـود إلى البيت لكي أساعـد نفسـي على التخلصـ من توتر العمـل وأترك مشكلاتـه في المكان المناسب؛ أي في مكان العمل.

تمرين ٤٢ خطة عمل لإدارة التوتر

الآن، قـم بإكمال خطة العمل الخاصة بـك لإدارة التوتر. بمجرد أن تطور خطة العمل الخاصة بك – أي بمجرد أن تنتهي من هذا التمرين

- ستكون على الطريق الصحيح "لإدارة التوتر". ولعلك تجد أنه من المفيد أن تستخدم جهاز كمبيوتر أو حاسوبًا محمولًا لتسجل عليه خطة العمل الخاصة بك.

خطة عمل لإدارة التوتر

إجراءات يتخذها: التاريخ:

١ نفسية

٢ سلوكية

٣ الصحة البدنية

لم تنته بعد لأن بإمكانك أن تسيطر على حياتك أيضًا من خلال التخطيط مسبقًا وعدم ترك الأمور المهمة للمصادفة. فيما يلي آخر تمرين في هذا الكتاب.

تمرين ٤٤ المستقبل

هل فكرت من قبل في مستقبلك؟ فكر في احتمال كيفية التعامل مع أي من أحداث الحياة التالية التي ربما تنطبق عليك:

- شريك حياة يتركك،
- إصابة شريك الحياة بمرض خطير أو وفاته.

- ولادة طفل،
- دخول الأبناء المدرسة،
- ترك الأبناء بيت الآباء،
- الحصول على ترقية أو تخطي ترقيتك،
- فقد العمل أو تغيير الوظيفة،
- بطالة على المدى الطويل،
- عجز أو مرض،
- مواجهة صعوبات في العلاقة الحميمة،
- تغيير محل سكن.

يقضي مديرو الحياة بضع دقائق كل شهر للتفكير في كيفية التعامل مع مجموعة من الموضوعات الصعبة. فربما يقومون بتحديث السيرة الذاتية الخاصة بهم كل ثلاثة أشهر وتقرير ما إذا كانوا بحاجة إلى مزيد من التدريب أم يمكنهم الانتقال إلى جانب جديد من جوانب العمل. إذا ظهرت المشكلات فجأة في العمل، فإنهم يكمنون على استعداد بالفعل للتعامل معها. عند التقاعد من العمل، من المستبعد أن ينعزلوا إلى الريف أو مدينة ساحلية هادئة دون التأكد أولًا من أنهم يعرفون المكان جيدًا، وربما يقضون فيه عطلات نهاية الأسبوع على مدار سنوات من أجل تكوين شبكة داعمة من الأصدقاء قبل أن يقرروا الانتقال إلى المكان إلى الأبد. وربما يقومون بشراء منزل ثانٍ في هذا المكان قبل الانتقال إليه باعتبار أنه استثمار جيد.

على الرغم من أن الأبناء مهمون جدًّا بالنسبة لهم، فإن الأزواج الذي يجيدون السيطرة على حياتهم يؤكدون أنهم يحافظون على علاقة جيدة، ويخصصون وقتًا خاصًّا لأنفسهم، حتى لا يغمرهم الشعور بالفقد حين

يقـرر الأبنـاء ترك منزل الوالدين ومن ثم لا يحتاجـون إلى ترميم علاقتهم الخاصة.

ابدأ الآن

تُعد قراءة كتاب عن إدارة التوتر بنجاح جزءًا سهلًا. خبراء التوتر موجودون في كل مكان حول العالم. وكثيرًا ما نلتقي بهم! استعن بتمرين تخيل التحفيز الموجـود في صفحتـي ١٠٦، ١٠٧ وفكر فـي فوائده بالنسبة لـك ولأسرتك وزملائـك. وأفضـل طريقة للسيطرة على التوتر وتصيـر أكثر مرونة هي أن تبدأ الآن ولا تترك الأمر للمصادفة. يمكنك أن تفعلها!

ملخص الفصل

- ناقلو التوتر يصيبون الآخرين بالتوتر.
- تساعـدك خطـة العمـل لإدارة التوتـر علـى مواصلـة التركيـز علـى أهدافك.

الآن، دوِّن ملاحظاتك حول ما تعلمته.

نموذج سياسة التوتر

المقدمة

إننا ملزمون بحماية صحة الموظفين وسلامتهم وأمنهم. ونعترف بأن التوتر المتعلق بمكان العمل يُعد مشكلة متعلقة بالصحة والسلامة ونقر بأهمية تحديد مسببات التوتر في مكان العمل والتقليل من هذه المسببات.

هذه السياسة ستنطبق على كل فرد يعمل في الشركة. والمديرون مسئولون عن التطبيق، والشركة مسئولة عن توفير الموارد الضرورية.

تعريف التوتر

تعرف هيئة الصحة والسلامة التوتر على أنه "رد فعل معاكس يتخذه الناس تجاه الضغوط الشديدة أو غيرها من أنواع المطالب التي تلقى على عاتقهم". وهذا يصنع فارقًا مهمًا يميز التوتر عن الضغط - الذي يمكن أن يمثل حالة إيجابية إذا تمت السيطرة عليه على نحو سليم، أو يمكن أن يمثل ضررًا على الحالة الصحية.

السياسة

- ستحدد الشركة كل مسببات التوتر في مكان العمل، وتجري تقييمات للمخاطر من أجل الحد من التوتر أو التحكم في المخاطر. ستتم مراجعة تقييمات المخاطر بصفة منتظمة.

- ستستشير الشركة ممثلي النقابة العمالية بخصوص جميع الإجراءات المقترحة للوقاية من التوتر في مكان العمل.
- ستقدم الشركة التدريب لجميع المديرين وطاقم المشرفين بخصوص الممارسات الإدارية الجيدة.
- ستقدم الشركة استشارات سرية لطاقم العاملين الواقعين تحت تأثير التوتر بسبب العمل أو العوامل الخارجية.
- ستوفر الشركة الموارد الكافية لتمكن المديرين من تطبيق إستراتيجية الشركة المتفق عليها لإدارة التوتر.

المسئوليات

المديرون

- يتولون ويطبقون التوصيات الخاصة بتقييم المخاطر في إطار اختصاصاتهم.
- يتأكدون من حدوث تواصل جيد بين الإدارة وطاقم العاملين، وبخاصة حين تكون هناك تغيرات على مستوى المؤسسة أو الإجراءات.
- يتأكدون من أن طاقم العاملين مدرب تمامًا على أداء واجباتهم.
- يتأكدون من أن طاقم العاملين يحصلون على فرص تنمية مهمة.
- يراقبون أعباء العمل لضمان أن الموظفين غير مثقلين بأعباء العمل.
- يراقبون ساعات العمل وساعات العمل الإضافية لضمان أن طاقم العاملين غير مثقل بأعباء العمل.
- يراقبون الإجازات لضمان أن طاقم العاملين يتمتعون بكامل حقوقهم.

- يحضرون التدريب كما تتطلبه ممارسات الإدارة الجيدة والصحة والسلامة.
- يتأكدون من عدم سماح حدوث حالات تنمر أو مضايقات في إطار اختصاصاتهم.
- يتوخون الحذر ويقدمون الدعم الإضافي لأفراد طاقم العاملين الذين يعانون التوتر خارج العمل بسبب فقد شخص عزيز أو المرور بتجربة الانفصال.

طاقم الصحة والسلامة المهنية

- يقدم نصيحة متخصصة وتدريبًا للتوعية بالتوتر.
- يدرب ويدعم المديرين على تطبيق تقييمات مخاطر التوتر.
- يدعم الأفراد المتغيبين في إجازة مرضية بسبب التوتر، ويقدم النصح لهم ولمديريهم للتخطيط للعودة إلى العمل.
- يقوم بالإحالة إلى المستشارين في مجال العمل أو الهيئات المتخصصة وفقًا للحاجة.
- يراقب ويراجع فاعلية الإجراءات المتخذة لتقليل التوتر.
- يخطر الموظفين ولجنة الصحة والسلامة بأية تغيرات أو تطورات فيما يخص التوتر في مكان العمل.

قسم الموارد البشرية

- يقدم الإرشادات للمديرين بخصوص سياسة التوتر.
- يساعد على مراقبة فاعلية إجراءات التعامل مع التوتر من خلال جمع إحصائيات الإجازة المرضية.

- يقدم النصيحة للمديرين والأفراد بخصوص متطلبات التدريب.
- يقدم الدعم المستمر للمديرين والأفراد بخصوص البيئة المتغيرة، ويشجع الإحالة إلى المستشارين المهنيين عند الحاجة إلى ذلك.

الموظفون

- يثيرون الموضوعات ذات الاهتمام مع ممثلي السلامة، أو المدير المباشر أو ممثلي الصحة المهنية.
- ينتهزون الفرص للحصول على الاستشارة عند التوصية بها.

ممثلو السلامة

- يجب أن تتم استشارة ممثلي السلامة بخصوص أية تغيرات على ممارسات العمل أو نمط العمل الذي قد يسهم في التوتر.
- يجب أن يكون ممثلو السلامة قادرين على تقديم الاستشارة للموظفين بخصوص الموضوعات المتعلقة بالتوتر، وإجراء استطلاعات الرأي في مكان العمل.
- يجب على ممثلي السلامة أن يشتركوا في عملية تقييم المخاطر.
- ينبغي أن يُسمح لممثلي السلامة بالوصول إلى البيانات الجماعية ومجهولة الهوية التي يوفرها قسم الموارد البشرية.
- ينبغي أن يُوَفَّر لممثلي السلامة أجر مدفوع بمعزل عن الواجبات الطبيعية لحضور أي تدريب توفره النقابات العملية فيما يتعلق بالتعامل مع التوتر في مكان العمل.
- ينبغي أن يجري ممثلو السلامة دوريات تفتيشية لمكان العمل على الأقل كل ثلاثة أشهر لضمان أن مسببات التوتر البيئية تخضع للسيطرة المحكمة.

لجنة السلامة

- ستؤدي لجنة السلامة دورًا محوريًا لضمان تطبيق هذه السياسة.
- ستقوم لجنة السلامة بالإشراف على مراقبة فاعلية السياسة وغيرها من الإجراءات المتبعة لتقليل التوتر وتعزيز الصحة والسلامة في مكان العمل.

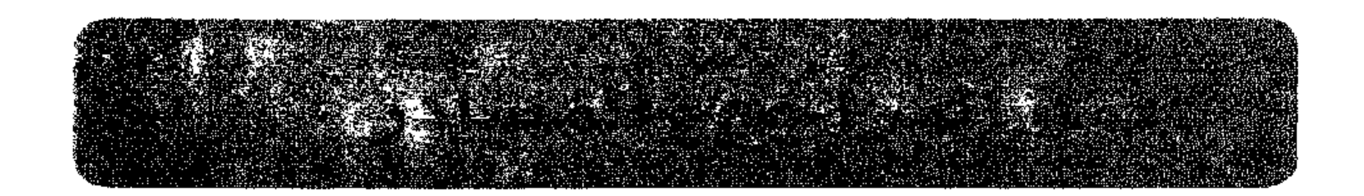
إمضاء

المدير العام: ________________________

التاريخ: ________________________

ممثل الخدمة: ________________________

التاريخ: ________________________



Benson, H (1976) *The Relaxation Response*, Collins, London

Bonanno, G A (2004) Loss, trauma, and human resilience: have we underestimated the human capacity to thrive after extremely aversive events?*American Psychologist,* 59 (1), pp 20–28

CBI (2011) *Healthy Returns? Absence and Workplace HealthSurvey 2011*, Confederation of British Industry, London

Clarke, D and Palmer, S (1994) Stress *Management Trainer"s Guide*, National Extension College, Cambridge

CMHA (2009) *Desjardins Financial Security Health Survey,* published in association with the Canadian Mental Health Association, Ottawa, Canada

Cooper, C L and Palmer, S (2000) *Conquer Your Stress,* CIPD, London

Cooper, C L, Cooper, R D and Eaker, L H (1988) *Living with Stress,* Penguin, Harmondsworth

Ellis, A, Gordon, J, Neenan, M and Palmer, S (1998) *Stress Counseling: A rational emotive behaviour approach,* Springer, New York

Epictetus (1890) *The Collected Works of Epictetus*, Little, Brown, Boston, MA

Harvey, K, Kemps, E and Tiggemann, M (2005) The nature of imagery processes underlying food cravings, *British Journal of Health Psychology*, 10 (1), pp 49–56

Health and Safety Executive (HSE) (2001) *Tackling Work-Related Stress: A managers" guide to improving and maintaining employee health and well-being*, HSE, Suffolk

HSE (2006a) *Rehabilitation after an Acute Episode of Work-Related Stress: A case study by an anonymous civil servant* [Online] www.hse.gov.uk/stress/rehabilitation.pdf (accessed 24 October 2006)

HSE (2006b) *Stress, Mental Health and Rehabilitation – One Man"s Story* [Online] www.hse.gov.uk/stress (accessed 24 October 2006)

HSE (2006c) *Management Standards for Stress* [Online] www.hse.gov.uk/stress/standards/index.htm (accessed 24 August 2009)

HSE (2009) *Management Standards for Tackling Work Related Stress: Securing Management commitment,* HSE, Sulfolk International Labour Organization (ILO) (2000) *Mental Health in the Workplace,* ILO, Geneva

Jenkins, D and Palmer, S (2004) Job stress in National Health Service managers: a qualitative exploration of the stressor– strain–health relationship. The "fit" and "unfit" manager, *International Journal of Health Promotion and Education*, 42 (2), pp 48–63

Locke, E A (1996) Motivation through conscious goal setting, *Applied and Preventive Psychology*, 5, pp 117–124

Locke, E A and Latham, G P (1990) *A Theory of Goal Setting and Task Peformance*, Prentice Hall, Englewood Cliffs, NJ

Neenan, M and Palmer, S (2012) *Cognitive Behavioural Coaching in Practice: An evidence based approach*, Routledge, Hove

O"Connell, B, Palmer, S and Williams, H (2012) *Solution-Focused Coaching in Practice*, Routledge, Hove

Palmer, S (1990) Assertion, *Journal for Women in the GMB*, Northern Region

Palmer, S (1993) *Multimodal Techniques: Relaxation and hypnosis,* Centre for Stress Management and Centre for Multimodal Therapy, London

Palmer, S (1997) Self-acceptance: concept, techniques and interventions, *The Rational Emotive Behaviour Therapist,* 5 (1), pp 4–30

Palmer, S (1999) The negative travel beliefs questionnaire (NTBQ), *The Rational Emotive Behaviour Therapist,* 7 (1), pp 48–51

Palmer, S (2007a) Cognitive Coaching in the Business World. Inaugural lecture given at the Swedish Centre for Work Based Learning, Gotenbug, Sweden, 8 February

Palmer, S (2007b) Stress, performance, resilience and well-being: the "fit" vs "unfit" manager. Paper given at the Institute of Safety and Health National Conference, Telford, UK, 27 April

Palmer, S (2007c) PRACTICE: A model suitable for coaching, counseling, psychotherapy and stress management, *The Coaching Psychologist*, 3 (2), 71–77

Palmer, S (2008) The PRACTICE model of coaching: towards a solution-focused approach, *Coaching Psychology International,* 1 (1), 4–8

Palmer, S (2009) Inference chaining: a rational coaching technique, *Coaching Psychology International*, 2 (1), pp 11–12

Palmer, S (2011) Revisiting the “P” in the PRACTICE coaching model, *The Coaching Psychologist*, 7 (2), 156–58

Palmer, S and Williams, H (2012) Solution Focused Coaching in Practice. Routledge, Hove

Palmer, S and Burton, T (1996) *Dealing with People Problems at Work*, McGraw-Hill, Maidenhead

Palmer, S and Dryden, W (1995) *Counseling for Stress Problems,* Sage, London

Palmer, S and Neenan, M (1998) Double imagery procedure,

The Rational Emotive Behaviour Therapist, 6 (2), pp 89–92

Palmer, S and Puri, A (2006) *Coping with Stress at University: A survival guide*, Sage, London

Palmer, S and Strickland, L (1996) *Stress Management: A quick guide*, Folens, Dunstable

Palmer, S and Wilding, C (2006) *Moody to Mellow*, Hodder Arnold, London

Palmer, S, Cooper, C and Thomas, K (2001) Model of organisational stress for use within an occupational health education/promotion or wellbeing programme – a short communication, *Health Education Journal*, 60 (4), pp 378–80

Palmer, S, Cooper, C and Thomas, K (2003a) Revised model of organisational stress for use within stress prevention/ management and wellbeing programmes, *In-*

ternational Journal of Health Promotion and Education, 41, pp 57–58
Palmer, S, Cooper, C and Thomas, K (2003b) *Creating a Balance: Managing stress*, British Library, London
Parrott, A (1991) Social drugs: their effects upon health, in *The Psychology of Health: An introduction*, eds M Pitts and K Phillips, Routledge, London
Rotter, J B (1966) Generalised expectancies for internal versus external control of reinforcement, *Psychology Monographs: General and Applied,* 80, pp 1–26
Ruiz-Bueno, J (2000) Locus of control, perceived control, and learned helplessness, in *Handbook of Stress, Coping, and Health: Implications for nursing research, theory, and practice,* ed V Hill Rice, Sage, Thousand Oaks
Stansfeld, S, Head, J and Marmot, M (2000) *Work Related Factors and Ill Health, Whitehall II Study,* HSE, Suffolk
Szymanska, K and Palmer, S (2012) *Understanding CBT: Develop your own toolkit to reduce stress and increase well-being*, Kogan Page, London
The Sainsbury Centre for Mental Health (2007) Mental health at work: developing the Business Case, Policy Paper 8. Available from www.scmh.org.uk
Thun, MJ, Peto, R, Lopez, AD, Monaco, JH, Henley, SJ, Heath, CW and Doll, R (1997) Alcohol consumption and mortality among middle-aged and elderly U.S. adults, *New England Journal of Medicine*, 337, pp 1705–1714
Wilding, C and Palmer, S (2006) *Zero to Hero,* Hodder Arnold, London



مؤسسة الكحول كونسيرن

Waterbridge House, 32–36 Loman Street, London, UK
Helpline: +44 (0) 20 7922 8667 (Lines open Mon–Fri 1–5pm)
E-mail: contact@alcoholconcern.org.uk
Website: www.alcoholconcern.org.uk

تقـدم المعلومات الإرشـادات والنصائح لمن يقلقون بشـأن عادات الشراب الخاصة بهم أو الخاصة بشخص يهتمون بأمره.

رابطة مدمني الكحول المجهولين

PO Box 1, Stonebow House, Stonebow, York YO1 7NJ, UK
Helpline: +44 (0)845 769 7555 (24-hour service)
E-mail: aanewcomer@runbox.com
Website: www.alcoholics-anonymous.org.uk

الأكاديمية الأمريكية لخبراء التوتر

368 Veterans Memorial Highway, Commack NY 11725, USA
Tel: +1 516 543 2217
Website: www.aaets.org

توفر خبراء عالميين فـي إدارة التوتر واضطرابات الصدمة والفقد، وتنشر أيضًا مواد علمية مفيدة في مجال التوتر والصدمات العصبية.

جمعية التدريب (آسوسيشين فور كوتشينج)

Golden Cross House, 8 Duncannon Street, London, WC2N 4JF.
Website: www.associationforcoaching.com
Tel: 44(0) 845 653 1050

تقدم لائحة بالمدربين. كما تنشر دوريات علمية ونشرات إخبارية.

جمعية العلاج السلوكي العاطفي العقلاني

2nd Floor, 2 Walsworth Road, Hitchin, Herts SG4 9SP
Website: www.arebt.org

تقدم لائحة بالمعالجين والمستشارين والمدربين المعتمدين.

الجمعية البريطانية للمعالجة النفسية والمعرفية والسلوكية

PO Box 9, Accrington BB5 2GD, UK
Telephone: +44 (0) 1254 875277
Website: www.babcp.org.uk

تقدم قائمة بالمعالجين المعتمدين للعلاج السلوكي المعرفي والعلاج العاطفي العقلاني. وتركز هذه المناهج على طرق التفكير والسلوكيات الضارة للمرء، وهي مماثلة للمناهج المقدمة في هذا الكتاب.

الجمعية البريطانية للاستشارة والعلاج النفسي

BACP House, 15 St John"s Business Park, Lutterworth LE17 4HB, UK
Tel: 0870 443 5252
Website: www.bacp.co.uk

تقدم قائمة بالمستشارين المعتمدين والمؤسسات ذات الصلة.

مؤسسة التغذية البريطانية

High Holburn House, 52–54 High Holburn, London WC1V 6RQ, UK
Telephone: +44 (0) 20 7404 6504
Website: www.nutrition.org.uk

تقـدم معلومات عن التغذية للمدرسين والعاملين في مجال الصحة والعلماء والجمهور.

الجمعية البريطانية لعلم النفس

St Andrews House, 48 Princes Road East, Leicester LE1 7DR, UK
Telephone: +44 (0) 116 254 9568
Website: www.bps.org.uk

تقدم قائمة بعلماء النفس المعتمدين وعلماء النفس المدربين.

مركز إدارة التوتر، مركز التدريب، الأكاديمية العالمية للتنمية المهنية

156 Westcombe Hill, London SE3 7DH, UK
Telephone: +44 (0) 20 8318 4448; +44 (0)845 680 2065
Website: www.managingstress.com
Website: www.centreforcoaching.com
Website: www.iafpd.com

يقدم خدمات الاستشارة والتدريب والتمرين على التغلب على التوتر، ويجري مراجعـات التوتر والتدخلات للوقاية منه في العمل. يقدم خدمة الطلب عبر البريد الإلكتروني لتوصيل الكتب المتعلقة بـإدارة التوتر والمتعلقة بالحالة الصحية. يجري برامـج تعليمية عـن بعـد ودورات تدريبية لإدارة التوتر باستخدام المنهج المتبع في هذا الكتاب.

المعهد المعتمد لطاقم العاملين والتنمية

151 The Broadway, London SW19 1JQ, UK
Telephone: +44 (0) 20 8971 9000
Website: www.cipd.co.uk

هيئة محترفة تنشر مجموعة من الكتب والمواد العلمية المفيدة.

جمعية اضطرابات الأكل

1st Floor, Wensum House, 103 Prince of Wales Road, Norwich
NR1 1DW, UK
National Helpline: +44 (0)845 634 1414
Helpline e-mail: helpmail@edauk.com
Website: www.edauk.com

جمعية خيرية تقدم المعلومات وتساعد الأشخاص المصابين باضطرابات الأكل وتدعمهم.

الجمعية العمومية للمعالجة بالتنويم

PO Box 204, Lymington SO41 6WP, UK
Tel/Fax: +44 (0)1590 683770
Website: www.general_hypnotherapy_register.com/

تقدم لائحة بالمعالجين بالتنويم على مستوى المملكة المتحدة.

هيئة الصحة والسلامة

Website: www.hse.gov.uk

هيئة الصحة والسلامة عبارة عن هيئة مستقلة تراقب أمور الصحة والسلامة والمرض المتعلق بالعمل. وهي بمثابة مشرع مستقل يعمل لصالح العامة لتقليل معدل الوفيات المرتبط بالعمل والإصابات الخطيرة الناجمة

عن العمل في بريطانيا. تقوم بنشر الأبحاث والإرشادات ومعايير الإدارة ومؤشرات التوتر.

الجمعية العالمية للتدريب النفسي

2nd Floor, 2 Walsworth Road, Hitchin, Herts SG4 9SP
Website: www.isfcp.net

تقدم قائمة عالمية بالمعالجين النفسيين المعتمدين. وتقوم بنشر الدوريات.

الجمعية العالمية لإدارة التوتر

PO Box 348, Waltham Cross EN8 8XL, UK
Telephone: +44 (0) 7000 780430
Website: www.isma.org.uk

تقدم معلومات عن إدارة التوتر والمدربين المعتمدين للتخلص من التوتر.

مؤسسة ريليت

Relationships hotline: +44 (0) 845 130 4010
Website: www.relate.org.uk

تقدم استشارات في المشكلات العاطفية والعلاقة الحميمة.

شركة روبنسون كوبر

Williams House, Manchester Science Park, Lloyd Street North
Manchester M15 6SE, UK
Tel: +44 (0)161 232 4910
Website: www.robertsoncooper.com

تقدم استشارات لمراجعة التوتر والأبحاث المطبقة.

مؤسسة سمارتانز

The Upper Mill, Kingston Road, Ewell, Surrey KT17 2AF, UK

إذا واجهت أزمة، فراسل مؤسسة سمارتانز على العنوان التالي: Chris, PO Box 90, Stirling FK8 2SA, UK

استعن بالموقع الإلكتروني التالي لتحدد أقرب فرع لمؤسسة سمارتانز:
www.samaritans.org.uk/talk/local-branch.shtm
Tel: +44 (0) 8457 90 90 90
E-mail: Jo@samaritans.org

المجلس البريطاني للعلاج النفسي

2nd Floor, Edward House, 2 Wakley Street, London EC1V 7LT, UK
Tel: +44 (0) 20 7014 9955
Fax: +44 (0) 20 7014 9977
E-mail: info@psychotherapy.org.uk
Website: www.psychotherapy.org.uk

يقدم قائمة بالمعالجين النفسيين.



الوصول إلى الحقيقة يتطلب إزالة العوائق
التي تعترض المعرفة، ومن أهم هذه العوائق
رواسب الجهل، وسيطرة العادة، والتبجيل المفرط
لمفكري الماضي
أن الأفكار الصحيحة يجب أن تثبت بالتجربة

روجر باكون

حصريات مجلة الابتسامة
** شهر إبريل 2016 **
WWW.BTESAMH.COM

التعليم ليس استعدادا للحياة ، إنه الحياة ذاتها
جون ديوي
فيلسوف وعالم نفس أمريكي

"إنه واحد من أكثر الكتب وضوحًا وبساطة وفائدة عن التوتر".

من مراجعات القراء

تتسم هذه الطبعة الثالثة من الكتاب بالعملية والسهولة في القراءة، وسوف تعيد وضعك في موقع السيطرة على حياتك. وفي هذه الطبعة، يظهر الخبيران ذوا الشهرة العالمية كاري كوبر وستيفن بالمر فهمًا عميقًا للدوافع النفسية للتوتر، وتداعياته البدنية، بما يمنحك القدرة على صياغة خطتك الشخصية، وتحسين حالتك، والارتقاء بأدائك في العمل. ومن بين الموضوعات الرئيسية:

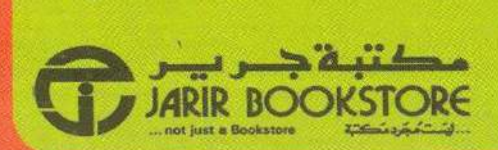
- التوجيه الذاتي
- الموازنة بين الضغط والتوتر
- التعامل مع القلق.
- إيجاد شبكات الدعم.
- تغيير السلوكيات التي تنطوي على القلق.
- تقنيات الاسترخاء.
- التعامل مع الأعمال التي تؤدي إلى التوتر عنك وعن فريقك.

يتضمن الكتاب فصلًا جديدًا عن التعامل مع الأشخاص صعاب المراس في مختلف مستويات العلاقات الاجتماعية، ويقدم الأدوات والتقنيات التي تحتاج إليها لاستخلاص الأفضل من الأسوأ.

د. **ستيفن بالمر**، هو أحد أبرز خبراء المملكة المتحدة المؤثرين في مجال إدارة التوتر. **كاري كوبر**، دكتوراه، يحمل رتبة الإمبراطورية البريطانية أستاذ بارز لعلم النفس المؤسسي والصحة في جامعة لانسكتر




ISBN 628-107208032-7
6 281072 080327
282205925






Exclusive
For
www.ibtesama.com